NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Control de Gestión

OBJETIVO GENERAL

Recibir, clasificar y turnar oportunamente la documentación dirigida a la Dirección General de Desarrollo Social, a las áreas correspondientes, brindándoles seguimiento hasta su conclusión.

ALCANCE

Aplica a todos los documentos que son dirigidos a la Dirección General de Desarrollo Social y que requieren de un seguimiento o atención.

RESPONSABILIDADES

- **Responsable de Control de Gestión:** Recibe la documentación que ingresa a la Dirección General de Desarrollo Social; canaliza a las áreas competentes para su atención, da seguimiento al asunto que se trate y cuando este es atendido en su totalidad desahoga la información en la base de datos. Rinde un informe mensual con el status que guarda cada uno de los asuntos asignados.
- **Auxiliar de Control de Gestión:** Apoyar en las labores administrativas y de archivo que le son asignadas por el Responsable de Control de Gestión.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, Titulo Primero, Capitulo I; Titulo Segundo, Capitulo III.
Reglamento Interno de la Administración Publica del Distrito Federal; Titulo Primero Capitulo II; Titulo Tercero, Capitulo I, Capitulo II, Capitulo III Sección XI.
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
Ley de Fomento a las actividades de Desarrollo Social de las Organizaciones civiles del Distrito Federal.
Estatus de Gobierno del Distrito Federal.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDD-02 Manual de Planeación de la Calidad
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme

Elaboró	Revisó	Aprobó
Miguel Ángel Sánchez Paredes **Responsable de Control de Gestión**	Gabriela Ivette Ramo Valverde **Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad**	Federico Rubio Flores **Representante de la Alta Dirección**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Control de Gestión

DEFINICIONES

N/A

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-21 Volante de Turno
F02 P-DGDS-21 Solicitud de Seguimiento
F03 P-DGDS-21 Informe Mensual
F04 P-DGDS-21 Encuesta de Satisfacción

Miguel Ángel Sánchez Paredes
Responsable de Control de Gestión

FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Control de Gestión

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Responsable de Control de Gestión	1	Recibe la documentación dirigida a la DGDS, para que sea atendida por las áreas correspondientes.
	2	Verifica que la documentación recibida cumpla con los requisitos básicos. ¿Documentación adecuada? **No:** Solicita información al remitente. **Si:** La información es completa, de acuerdo a lo especificado en el documento y concuerda en cuanto a las fechas de atención y entrega. Sigue con el paso 3.
	3	Identifica y clasifica la documentación por área competente para atender el asunto y registra en la base de datos para llevar un control de la información que debe ser atendida. Los datos que se ingresan son los siguientes: • Nº de Folio. • Nombre del solicitante. • Fecha de ingreso de la documentación en la DGDS. • Descripción del asunto o servicio solicitado. • Área responsable de atender el asunto. • Seguimiento.
	4	Genera **F01 P-DGDS-21** Volante de Turno y acuse de recibo, y anexa documentación para que el área competente reciba y brinde atención. Instruye al Auxiliar de Control de Gestión para que fotocopie la documentación y para preparar su entrega.
Auxiliar de Control de Gestión	5	Recibe y fotocopia la documentación, para que se anexe el **F01 P-DGDS-21** Volante de Turno y el Acuse de Recibo.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Control de Gestión

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	6	Entrega la documentación original con **F01 P-DGDS-21** Volante de Turno anexo, al área correspondiente. Resguarda la fotocopia en el archivo físico de control de gestión. Resguarda el Acuse de Recibo, en el archivo físico de Acuses.
Responsable de Control de Gestión	7	Da un seguimiento diario para lo cual, revisa la documentación que ingresa en la DGDS, una vez identificada la documentación vinculada a los asuntos turnados, desahoga dicho seguimiento en la base de datos.
	8	Mensualmente se solicita a los titulares de área mediante **F02 P-DGDS-21** Solicitud de Seguimiento, información de los asuntos registrados que mantienen un estatus pendiente de atención en la base de datos.
	9	Actualiza la Base de Datos con la información que generan las áreas involucradas en respuesta a la solicitud emitida.
	10	Realiza **F03 P-DGDS-21** Informe Mensual, anexando indicadores, para conocimiento del Director General de Desarrollo Social.
	11	Aplica **F04 P-DGDS-21** Encuesta de Satisfacción bimestral para establecer criterios de adaptación. Genera archivo de resguardo

Miguel Ángel Sánchez Paredes
Responsable de Control de Gestión

FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Control de Gestión

CONTROL DE CAMBIOS

FOLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	0	**Integración al Sistema de Gestión de calidad**	**DICIEMBRE 2007**

ANEXOS

N/A

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programa Anual de Trabajo para CENDI (PAT)

OBJETIVO GENERAL

Determinar las actividades a desarrollar en el ciclo escolar de los CENDI, a través del Programa Anual de Trabajo, utilizando la información del ciclo anterior.

ALCANCE

Aplica a los 18 CENDI de la Delegación Miguel Hidalgo, desde el análisis de la información del ciclo escolar terminado, hasta la implementación del Programa Anual de Trabajo.

RESPONSABILIDADES

- **Administrador del CENDI:** Recibe toda la documentación de la SEP, presenta a los Padres de familia el Programa Anual de Trabajo (PAT), asegura el cumplimiento del PAT.
- **Asistente Educativo, Médico y Psicólogo:** Apoyan en las labores que le son asignadas por el Responsable de Control de Gestión.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Lineamientos de la SEP
Programa DE SEP-PEP 94
Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDD-02 Manual de Planeación de la Calidad
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme

Elaboró	Revisó		Aprobó
Yolanda Jaime Morales LCP de los CENDI	María del Rosario Barbosa Hernández Subdirector de Servicios Educativos	Linda Gisela Gómez Flores Directora de Desarrollo Social y Servicios Educativos	Federico Rubio Flores Representante de la Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programa Anual de Trabajo para CENDI (PAT)

DEFINICIONES

N/A

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-22 Diagnóstico del CENDI
F02 P-DGDS-22 Programa Anual de Trabajo para CENDI

Yolanda Jaime Morales
LCP de los CENDI
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programa Anual de Trabajo para CENDI (PAT)

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Administrador del CENDI	1	Recibe de la SEP, las fechas de entrega de la documentación oficial del próximo ciclo escolar.
Administrador del CENDI, asistente Educativo, Médico y Psicólogo.	2	Recopilan información del ciclo anterior, proyecto escolar, planeación, listas de asistencia, evaluación y autoevaluación.
	3	Elaboran el **F01 P-DGDS-22** Diagnóstico del CENDI, de acuerdo a la información del ciclo anterior, proyecto escolar, planeación, listas de asistencia, evaluación y autoevaluación. Aseguran que contenga lo siguiente: • Fecha de elaboración. • Avance en las competencias de cada grupo. • Actividades acciones y respaldos de los 4 proyectos.
	4	Evalúan el **F01 P-DGDS-22** Diagnóstico del CENDI.
	5	Con la información del **F01 P-DGDS-22** Diagnóstico del CENDI, estructuran el **F02 P-DGDS-22** Programa Anual de Trabajo para CENDI. Durante la estructuración, cada participante va aportando los aspectos que considera importantes para complementar el contenido del **F02 P-DGDS-22** Programa Anual de Trabajo para CENDI.
	6	Entregan **F02 P-DGDS-22** Programa Anual de Trabajo para CENDI, a la Coordinadora del CENDI y a Supervisor de la SEP.
	7	Dan cumplimiento a las actividades programadas en el **F02 P-DGDS-22** Programa Anual de Trabajo para CENDI.
	8	Evalúan resultados de enseñanza aprendizaje. Envía informe trimestralmente y verifica los avances al **F02 P-DGDS-22** Programa Anual de Trabajo para CENDI, revisa y registra los avances.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programa Anual de Trabajo para CENDI (PAT)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Administrador del CENDI	9	Realiza los ajustes necesarios al PAT y elabora indicadores de proceso y los turna al Coordinador de CENDI.

Yolanda Jaime Morales
LCP de los CENDI
FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FOLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
N/A	**0**	**Creación del proceso.**	**FEBRERO 2008**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO:	I01 P-DGDS-01
		EMISIÓN:	JUNIO 2005
		No. DE REVISIÓN:	3
		PÁGINA:	1 de 1

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Desarrollo del Estudio Socioeconómico a Candidatos

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para realizar el estudió socioeconómico a los ciudadanos para recibir servicios asistenciales en trabajo social.

ALCANCE

Aplica a todos los servicios solicitados por el ciudadano a través del CESAC, para trabajo social.

FORMATOS APLICABLES

F1 P-AC-01 Orden de Servicio.
F01 P-DGDS-01 Estudio Socioeconómico.
F01 I01 P-DGDS-01 Encuesta de Calidad en el Servicio.

Hugo Velez Beraud Líder Coordinador de Consultorios Médicos
FIRMA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Hugo Velez Beraud L.C.P de Consultorios Médicos	Alma Cristina Tello Carrasco Director de Desarrollo Humano	Federico Rubio Flores Representante de la Dirección

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Desarrollo del Estudio Socioeconómico a Candidatos

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Coordinadora de Trabajo Social	1	Recibe del L.C.P de Consultorios Médicos **F1 P-AC-01** Orden de Servicio y asienta en la bitácora de registros el folio, nombre, fecha, colonia, asunto, fecha de atención y asigna a la Trabajadora Social.
Trabajadora social	2	Recibe de la Coordinadora de Trabajo Social **F1 P-AC-01** Orden de Servicio de CESAC y verifica que estén registradas en la bitácora de registro. NOTA: La Trabajadora Social tiene de 5 días para realizar, elaborar y entregar el Estudio Socioeconómico al Ciudadano.
	3	Contacta vía telefónica para realizar visita al ciudadano.
	4	Acude al domicilio del ciudadano para la valoración y el llenado de el **F01 P-DGDS-01** Estudio Socioeconómico asegurándose de llenar correctamente el nombre, fecha de nacimiento, estado civil, grado de estudios, domicilio, etc.
	5	Entrevista al ciudadano sobre cuantas personas integran su núcleo familiar, estructura, nivel de estudios, edad del solicitante, si es menor de edad, etc.
	6	Verifica la problemática actual, lo que demanda el ciudadano (donación o canalización a instituciones de salud).
	7	Verifica las condiciones de la vivienda, número de habitaciones, que tenga los servicios básicos como drenaje, luz, agua, si paga renta , etc.
	9	Cuestiona sobre los egresos que se genera mensualmente por concepto de pago de renta, teléfono en caso de que sea, alimentación, gasto de pasaje, luz, medicamentos, (justificando los gastos con los recibos en la medida posible), etc

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Desarrollo del Estudio Socioeconómico a Candidatos

Trabajadora Social	10	Realiza las observaciones sobresalientes en general sobre su vivienda (si hay sanitario propio o comunitario, su habitación es de una solo pieza o tiene dividida su vivienda, si hay problemas de drogadicción, alcoholismo, o necesita la ayuda de otra índole).
	11	Regresa a la oficina de Trabajo Social y entrega el **F01 P-DGDS-01** Estudio Socioeconómico realizado a la Coordinadora de Trabajo Social.
Auxiliar de Trabajo Social	12	Verifica vía telefónica con el ciudadano el nivel de desempeño de la Trabajadora Social aleatoriamente una vez por mes mediante **F01 I01 P-DGDS-01** Encuesta de Calidad en el Servicio**,** para su evaluación por parte del Subdirector de Servicios Médicos y/o Líder Coordinador de Consultorios Médicos.
Coordinadora de Trabajo Social	13	Verifica y firma que el Estudio Socioeconómico este debidamente llenado, que todos los campos del solicitante estén correctos, que los ingresos y egresos mensuales sean congruentes. ¿El estudio socioeconómico es para descuento en deportivos? **NO:** Pasa a la actividad número 14. **SI:** Consulta Clave de Asignación y Puntaje, descarga la información y obtiene la calificación. Continua en actividad número 15.
	14	pasa el estudio socioeconómico a Líder Coordinador de Consultorios Médicos.
	15	Envía el estudio socioeconómico al Líder Coordinador de Consultorios Médicos para firma.
Líder Coordinador de Consultorios Médicos	16	Recibe de la Coordinadora de Trabajo Social el Estudio Socioeconómico para Vo.Bo., firma y entrega a la Trabajadora Social.
Trabajadora social	17	Cita al ciudadano en la oficina y hace entrega del original de Estudio Socioeconómico, el ciudadano firman copia del mismo como acuse de haberlo recibido y se archiva en su expediente.

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Desarrollo del Estudio Socioeconómico a Candidatos

Hugo Velez Beraud Líder Coordinador de Consultorios Médicos
FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	3	**Se integran actividades referentes al documento: Clave de Asignación y Puntaje.**	**ENERO 2008**
282	2	Corrección en el nombre de la instrucción	NOVIEMBRE 2005
121	1	Agregar nota en la actividad No.2	SEPTIEMBRE 2005
N/A	0	Inicia Sistema de Gestión de Calidad.	JUNIO 2005

ANEXOS.
N / A

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Localización de Libros en La Biblioteca Faros del Saber

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para realizar la búsqueda de libros por parte del ciudadano en la Biblioteca Faros del Saber.

ALCANCE

Aplica al servicio de Bibliotecas en la Delegación Miguel Hidalgo, brindada a través de los Faros del Saber.

FORMATOS APLICABLES

N/A

Tania Puente Cordero Líder Coordinador de Proyectos de los Faros del Saber
FIRMA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Tania Puente Cordero Líder Coordinador de Proyectos de los Faros del Saber	Linda Gisela Gómez Flores Directora de Desarrollo Social y Servicios Educativos	Federico Rubio Flores Representante de la Alta Dirección

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Localización de Libros en La Biblioteca Faros del Saber

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Bibliotecario	1	Verifica si el ciudadano requiere apoyo para la búsqueda de un libro, en la base de datos.
	2	Orienta al ciudadano en el manejo de la base de datos Alexandria, en donde insertara alguna de las palabras clave (Autor, Título, Tema, etc.)
	3	Localizado el libro de interés en la base de datos, se anota el número de clasificación y se orienta al ciudadano, para localizar el libro en el estante que corresponda.
	4	Acude el ciudadano al estante a tomar el libro. En caso de no encontrarlo, solicita ayuda al bibliotecario para su localización.
	5	El ciudadano toma el libro para consulta en la sala de lectura.
	6	Finalizada la consulta, el ciudadano deposita el libro en el carrito que se encuentra en la sala de lectura de la biblioteca.

Tania Puente Cordero Líder Coordinador de Proyectos de los Faros del Saber
FIRMA

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Localización de Libros en La Biblioteca Faros del Saber

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1061	**2**	**Reestructuración de Instrucción, así como actualización de datos de funcionarios.**	**Febrero 2008**
155	1	Cambio en elaboró	Septiembre 2005
N/A	0	Inicia Sistema de Gestión de Calidad.	Junio 2005

ANEXOS.
N / A

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Credencializacion para Actividades.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para expedir las credenciales de los usuarios de los Faros del Saber.

ALCANCE

Aplica desde la solicitud por parte del ciudadano de expedición de credencial que lo acredite como usuario de los Faros del Saber, hasta su entrega.

FORMATOS APLICABLES

F02 P-DGDS-04 Acuse de Recibo de Credencial.

Tania Puente Cordero Líder Coordinador de Proyectos de los Faros del Saber
FIRMA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Tania Puente Cordero Líder Coordinador de Proyectos de los Faros del Saber	Linda Gisela Gómez Flores Directora de Desarrollo Social y Servicios Educativos	Federico Rubio Flores Representante de la Alta Dirección

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Credencializacion para Actividades

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Módulo de información	1	Verifica la existencia del formato de credenciales en blanco, así como de las etiquetas para código de barras. En caso de no tener credenciales, solicita los formatos requeridos a la Administración del Faro del Saber.
	2	Procede a elaborar la credencial solicitada por el ciudadano, en la máquina de escribir eléctrica, con los datos del solicitante.
	3	Imprime el código de barras proporcionado por el Programa Alexandria.
	4	Pega al reverso de la credencial, el código de barras expedido por el Sistema Alexandria.
	5	Pega fotografía del ciudadano, en la parte frente de la credencial.
	6	Verifica los datos de la credencial elaborada.
	7	Entrega credencial al ciudadano al segundo día de haberla solicitado y verifica firme el **F02 P-DGDS-04** Acuse de Recibo de Credencial.
	8	El ciudadano revisa que los datos de la credencial que le ha sido expedida sean los correctos. En caso de tener errores, se le hace la observación a la encargada del Modulo de Información y esta hace la corrección de la credencial inmediatamente. Ver **P-CG-07** Control de Servicio No Conforme. **Nota:** En caso de que el ciudadano no reclamé su credencial (como máximo en un periodo de tres meses) causa baja y se destruye la credencial expedida, así como la documentación entregada por el ciudadano.

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Credencializacion para Actividades

Tania Puente Cordero Líder Coordinador de Proyectos de los Faros del Saber
FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1062	**2**	**Reestructuración de Instrucción, así como actualización de datos de funcionarios.**	**Febrero 2008**
156	1	Cambio en elaboró	Septiembre 2005
N/A	0	Inicia Sistema de Gestión de Calidad.	Junio 2005

ANEXOS.
N / A

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Elaboración de Estudios Socioeconómico para Canalizaciones a instituciones de salud.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la atención de las demandas ciudadanas, mediante un estudio socioeconómico para apoyos asistenciales y accesos a instituciones de salud.

ALCANCE

Aplica al servicio de donaciones y canalizaciones que ofrece la Delegación Miguel Hidalgo a través de la recepción de solicitudes de apoyo mediante el estudio socioeconómico correspondiente.

RESPONSABILIDADES

- **Director de Desarrollo Humano:** Recibir las solicitudes del servicio de trabajo social que se otorga en la Delegación Miguel Hidalgo.
- **Líder Coordinador de Consultorios Médicos:** Recibir y tunar las solicitudes de estudio socioeconómico a la trabajadora social.
- **Coordinadora de Trabajo Social:** Verificar y asignar las solicitudes de trabajo social a las trabajadoras sociales.
- **Trabajadora social:** Acudir a realizar el estudió socioeconómico a las familias que demandan el servicio de trabajo social.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal (Vigente)
Reglamento Interno de la Administración Pública del Distrito Federal (Vigente)
Acuerdo de Creación de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (Vigente)
Acuerdo de Creación de las Unidades de Atención Ciudadana (Vigente)
Manual del Usuario de CRM (Vigente)
Clave de Asignación y Puntaje

Elaboró	Revisó	Aprobó
Hugo Velez Beraud Líder Coordinador de Consultorios Médicos	Alma Cristina Tello Carrasco Director de Desarrollo Humano	Federico Rubio Flores Representante de la Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Elaboración de Estudios Socioeconómico para Canalizaciones a instituciones de salud.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad.
P-GC-05 Acciones correctivas y Preventivas.
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme.
I01 P-DGDS-01 Desarrollo del Estudio Socioeconómico a Candidatos

DEFINICIONES

Demanda ciudadana: Queja o solicitud de servicio que presenta el usuario

CESAC: (**Centro de Servicios y Atención a Clientes**) área que recibe los servicios demandados por los ciudadanos.

CRM (Customer Relationship Management): Sistema de seguimiento a tramites y servicios.

Estudio Socioeconómico: Documento referencial para medir el nivel socioeconómico de la familia.

Bitácora de Control : Libro donde se asientan los datos generales del ciudadano, folio del CESAC, responsable de realizar el Estudio Socioeconómico.

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-01 Estudio Socioeconómico
F02 P-DGDS-01 Bitácora de Control
F03 P-DGDS-01 Catalogo de Donantes
F04 P-DGDS-01 Acuse de Donación
F05 P-DGDS-01 Aviso de Visita en Ausencia del Ciudadano
F1 P-AC-01 Orden de Servicio

Hugo Velez Beraud Líder Coordinador de Consultorios Médicos
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Elaboración de Estudios Socioeconómico para Canalizaciones a instituciones de salud.

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Director de Desarrollo Humano	1	Recibe demanda y verifica que esta venga con la clave 4807 y que el servicios que se pida sea para donaciones y/o canalización a institución de salud en **F1 P-AC-01** Orden de servicio, para turnar al Subdirector de Servicios Médicos, de acuerdo a Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.
Subdirector de Servicios Médicos	2	Recibe demanda ciudadana, verificando que el **F1 P-AC-01** Orden de Servicio sea para trabajo social y turna al Líder Coordinador de Consultorios Médicos.
Líder Coordinador de Consultorios Médicos	3	Recibe del Subdirector de Servicios Médicos la relación de **F1 P-AC-01** Ordenes de Servicio, para dar instrucciones a la Coordinadora de Trabajo social sobre los estudios socioeconómicos a realizarse.
Coordinadora de Trabajo Social	4	Recibe **F1 P-AC-01** Ordenes de Servicio del Líder Coordinador de Consultorios Médicos ,registra en **F02 P-DGDS-01** Bitácora de Control turna a las Trabajadoras Sociales y asigna número de solicitudes de trabajo social que le correspondan, (Ver Plan de Calidad contenido en el **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la calidad).

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Elaboración de Estudios Socioeconómico para Canalizaciones a instituciones de salud.

Trabajadora social	5	Agenda cita vía telefónica con el ciudadano y acude a su domicilio para realizarle el estudio socioeconómico. ¿Se encuentra el ciudadano? **NO:** Comunica a la Coordinadora de Trabajo Social sobre la no realización del Estudio Socioeconómico por falta de datos (domicilio incorrecto) o no se localiza al ciudadano, se le deja el **F05 P-DGDS-01** Aviso de Visita en Ausencia del ciudadano a algún familiar ó vecino, en caso de no encontrar a ninguna de las dos personas, se le dejara en su domicilio (bajo su puerta). **SI:** Registra en **F01 P-DGDS-01** Estudio Socioeconómico, los datos del ciudadano, observaciones vistas en su domicilio y que todos los campos estén debidamente llenos.(Ver **I01 P-DGDS-01** Estudio Socioeconómico)
Coordinadora de Trabajo Social	6	Registra en **F02 P-DGDS-01** Bitácora de Control la fecha de el Estudio Socioeconómico, se identifica el tipo requerido de servicios y dar cierre en CRM de acuerdo a Manual del Usuario de CRM (Vigente)
	7	El servicio es para perinatologia o canalización a otra institución de salud, le entrega al Líder Coordinador de Consultorios Médicos previamente firmados.
Líder Coordinador de Consultorios Médicos	8	Recibe y firma el **F01 P-DGDS-01** Estudio Socioeconómico (Ver Plan de Calidad contenido en el **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la calidad) y entrega a la Trabajadora Social. (Ver **I01 P-DGDS-01** Estudio Socioeconómico), fin de procedimiento.
Coordinadora de Trabajo Social	9	El servicio es para recibir donación (aparatos ortopédicos, auditivos, lentes, medicamentos, etc)
	10	Busca en **F03 P-DGDS-01** Catálogo de Donantes el servicio requerido, en caso de encontrarlo hace la solicitud justificando la solicitud de donación y envía al donador (Ver Plan de Calidad contenido en el **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la calidad)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Elaboración de Estudios Socioeconómico para Canalizaciones a instituciones de salud.

	11	En caso de un resultado negativo continua buscando en el Catálogo de Donantes hasta agotarlo. Si es positivo recibe la donación y registra en **F04 P-DGDS-01** Acuse de Donación y turna al Subdirector de Servicios Médicos, Líder y/o Coordinador de Consultorios Médicos
Subdirector de Servicios Médicos y/o Líder Coordinador de Consultorios Médicos	12	Recibe de la Coordinadora de Trabajo Social, donación y hace entrega física al ciudadano, firma **F04 P-DGDS-01** Acuse de Donación y toma fotografía (en caso de poderse tomar), como evidencia de la donación otorgada y pasa a la Coordinadora de Trabajo Social.
Coordinadora de Trabajo Social	13	Recibe fotografía y **F04 P-DGDS-01** Acuse de Donación como evidencia de la donación otorgada y archiva en expediente del ciudadano y da fin al procedimiento.
	14	Elabora informe mensual de los estudios realizados, donaciones y/o canalizaciones a los ciudadanos y analiza con Líder Coordinador de Consultorios Médicos los resultados en juntas mensuales con el personal involucrado para tomar acciones. (Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas).

Hugo Velez Beraud Líder Coordinador de Consultorios Médicos
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Elaboración de Estudios Socioeconómico para Canalizaciones a instituciones de salud.

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	2	**Se anexa el documento: Clave de Asignación y Puntaje.**	**ENERO 2008**
120	1	Agregar formato F05 P-DGDS-05-01 Rev.0.	SEPTIEMBRE 2005
N/A	0	Inicia Sistema de Gestión de Calidad.	Junio 2005

ANEXOS.
N / A

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Recepción y Atención al Usuario en la Biblioteca Faros del Saber

OBJETIVO GENERAL

Brindar la atención requerida por el ciudadano sobre los servicios que se ofrecen en los Faros del Saber.

ALCANCE

Aplica desde la recepción del ciudadano hasta el otorgamiento del servicio requerido por el mismo.

RESPONSABILIDADES

- **Módulo de Información.** Orientar de forma verbal o a través de trípticos a la comunidad en general, sobre los requisitos que requiere cumplir para tener acceso al servicio.

- **Administrador.** Planear, organizar, dirigir y controlar, todas las actividades que se desarrollan en los Faros del Saber.

- **Líder Coordinador de Proyectos de Faros del Saber.** Coordinar y supervisar las actividades que desarrollan cada uno de los administradores de los Faros del Saber, así como revisar el comportamiento de Indicadores para la toma de acciones.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÒN DE LA CALIDAD

Estatuto de Gobierno del Distrito Federal (Vigente)
Ley General de Bibliotecas (Vigente)

Elaboró	Revisó		Aprobó
Tania Puente Cordero LCP de los Faros del Saber	María del Rosario Barbosa Hernández Subdirector de Servicios Educativos	Linda Gisela Gómez Flores Directora de Desarrollo Social y Servicios Educativos	Federico Rubio Flores Representante de la Alta Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Recepción y Atención al Ciudadano en la Biblioteca Faros del Saber

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme
I01 P-DGDS-04 Localización de libros en la Biblioteca Faros del Saber.
I02 P-DGDS-04 Credencializacion a Actividades.

DEFINICIONES

Faro del Saber: Centro educativo y cultural de la Delegación Miguel Hidalgo.

Cursos: Enfocados en el ámbito educativo y cultural.

Talleres y/o Actividades Recreativas: Actividades diversas que se realizan en los Faros del Saber.

Usuario: Ciudadano

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-04 Lista de Inscripción a Talleres
F02 P-DGDS-04 Acuse de Recibo de Credencial
F03 P-DGDS-04 Lista de Inscripción a Curso de Cómputo
F04 P-DGDS-04 Encuesta de Calidad del Servicio
Carta Compromiso
Recibo de Ingresos por aprovechamientos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Recepción y Atención al Ciudadano en la Biblioteca Faros del Saber

Tania Puente Cordero LCP de Proyectos de Faros del Saber
FIRMA

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Módulo de Información	1	Proporciona información de los servicios bibliotecarios que ofrecen los Faros del Saber. ¿El ciudadano está interesado en los servicios que se otorgan en los Faros del Saber? **NO:** Termina procedimiento. **SI:** Elabora credencial. Ver **P-GC-07** Control de Servicio No Conforme.
	2	Recibe y coteja la documentación del ciudadano. Ver Plan de Calidad contenido en el **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. ¿Está completa? **NO:** Informa sobre la documentación faltante. **SI**: Da de alta en el programa de usuarios “Alexandria”, obteniendo el número de folio, abre el expediente y proporciona credencial al ciudadano. (Ver **I02 P-DGDS-04** Credencializacion a Actividades).

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Recepción y Atención al Ciudadano en la Biblioteca Faros del Saber

	3	¿La actividad requiere pago? **NO:** Realiza inscripción y toma la actividad en el horario y lugar señalado. **SI:** Proporciona al ciudadano número de cuenta, referencia y nombre de la sucursal para que acuda a realizar el pago.
Módulo de Información	4	Recibe ficha de depósito por parte del ciudadano, expidiendo recibo de ingresos por aprovechamientos, registrándolo en **F01 P-DGDS-04** Lista de Inscripción a Talleres de la actividad solicitada y **F03 P-DGDS-04** Lista de Inscripción a Curso de Cómputo. **NOTA**: El plazo para la entrega de la credencial es de dos días.
	5	Entrega credencial al ciudadano, solicitando firma en la misma, en el **F02 P-DGDS-04** Acuse de Recibo de Credencial y en la Carta Compromiso.
	6	Aplica **F04 P-DGDS-04** Encuesta de Calidad del Servicio.
Administrador	7	Elabora Reporte de Usuarios y Servicios.
Módulo de Información	8	Elabora Reporte de Indicadores y entrega al Administrador.
Administrador	9	Recibe el Reporte de Indicadores, realiza junta mensual con el objeto de analizar resultados y realizar toma de acciones, emitiendo Reportes al Líder Coordinador de Faros del Saber. Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas.
Líder Coordinador de Proyectos de Faros del Saber	10	Revisa con cada Administrador de los Faros los resultados obtenidos en el proceso para apoyar y dar solución a las necesidades detectadas.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Recepción y Atención al Ciudadano en la Biblioteca Faros del Saber

Tania Puente Cordero LCP de Faros del Saber
FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1044	**2**	**Se reestructura procedimiento**	**FEBRERO 2008**
154	1	L.C.P analiza los resultados en juntas periódicas con el personal involucrado para tomar acciones	SEPTIEMBRE 2005
N/A	0	Inicia Sistema de Gestión de Calidad.	JUNIO 2005

ANEXOS

Anexo 1. **Requisitos para la Expedición de la Credencial**

- Fotocopia de comprobante de domicilio reciente (luz, agua, gas, teléfono, etc.)
- Fotocopia por ambos lados de credencial oficial, que coincida con la dirección del comprobante del domicilio, si es menor de 18 años es necesario que presente la de un adulto que avale su domicilio.

- Dos fotografías tamaño infantil recientes, una para la credencial y otra para el expediente, en caso de ser menor de 18 años, también serán necesarias las fotografías de un adulto que lo avale.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Solicitud De Alta En El Plan Sexenal

OBJETIVO GENERAL

Atender la demanda ciudadana en materia deportiva en el Plan Sexenal.

ALCANCE

Aplica a los servicios que proporciona el Deportivo Plan Sexenal de la Delegación Miguel Hidalgo, brindando información de la actividad deportiva de interés del ciudadano, se verifica la disponibilidad y concluye con la inscripción del mismo.

RESPONSABILIDADES

- **Coordinador Administrativo del Plan Sexenal**: Supervisar y asegurar que las actividades se desarrollen correctamente.
- **Encargado en turno:** Supervisar que el personal operativo conozca y lleve a cabo de forma adecuada todos y cada uno de los pasos del proceso, también forma parte del personal operativo.
- **Personal Operativo**: Dar informes al ciudadano, inscribir, recibir pagos y elaborar kardex y credenciales.
- **Doctor de Plan Sexenal:** De acuerdo a solicitud del ciudadano, verifica su estado de salud con el objeto de poder tener acceso a la actividad solicitada (examen médico y de no micosis).

Elaboró	Revisó	Aprobó
Rafael Lezama McCarthy Subdirector de Plan Sexenal	Alma Cristina Tello Carrasco Director de Desarrollo Humano	Federico Rubio Flores Representante de la Alta Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Solicitud De Alta En El Plan Sexenal

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Estatuto de Gobierno del Distrito Federal (Vigente)
Reglamento Interno de la Administración Pública del Distrito Federal (Vigente)
Ley del Deporte del Distrito Federal (Vigente)
Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal (Vigente)

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad.
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas.
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme.
I01 P-DGDS-05 Modificación de Datos en el Plan Sexenal
I02 P-DGDS-05 Baja en el Deportivo Plan Sexenal

DEFINICIONES

- **Centro de Desarrollo Deportivo Plan Sexenal**: Centro de actividades deportivas de la Delegación Miguel Hidalgo.

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-05 Control para la Solicitud de Inscripción.
F02 P-DGDS-05 Kardex Único del Usuario.
F03 P-DGDS-05 Cuestionario de Satisfacción del Servicio

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Solicitud De Alta En El Plan Sexenal

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Personal Operativo / Encargado en turno	1	Proporciona Información General al ciudadano sobre alguna actividad deportiva. Ver **P-GC-07** Control de Servicio no Conforme.
	2	Recibe solicitud por parte del ciudadano para inscripción en alguna actividad deportiva.
	3	Revisa en base de datos, de acuerdo a la Coordinación Técnica, si hay cupo en la actividad solicitada. ¿Existe cupo en actividad y horario solicitado? **NO**: Se informa sobre otra actividad deportiva en el Plan Sexenal. **SI**: Se otorga el **F01 P-DGDS-05** Control para la Solicitud de inscripción debidamente requisitado al ciudadano, informándole sobre los documentos necesarios para su inscripción (ver Anexo 1), así como se brinda la opción de realizar su examen médico y de no micosis en el consultorio del Plan Sexenal. ¿El ciudadano acepta a realizarse el examen médico y de no micosis con el doctor del Plan Sexenal? **NO:** Se le informa al ciudadano que puede realizarse el examen requerido con cualquier médico que cuente con cédula profesional. Continua en actividad número 5. **SI:** Continua en actividad número 4. **Nota:** El examen médico tiene un costo de acuerdo a lo establecido en la Gaceta Oficial del Gobierno Distrito Federal, vigente.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Solicitud De Alta En El Plan Sexenal

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Doctor de Plan Sexenal	4	Verifica que el ciudadano no tenga micosis. ¿Existe micosis? **NO**: Pasa a la actividad número 5. **SI**: Se le sugiere tratamiento y se le detiene su inscripción hasta que no exista micosis, fin de procedimiento.
Personal Operativo / Encargado en Turno	5	Recibe del ciudadano el **F01 P-DGDS-05** Control para la Solicitud de Inscripción y revisa que esté debidamente requisitado, así mismo verifica que los documentos estén completos. (Ver **M-DGDS-02** Plan de Calidad). ¿Cumple con todos los requisitos? **NO:** Se le indica al ciudadano que debe cubrir con los documentos y/o requisitos faltantes. **SI:** Se elabora credencial correspondiente y **F02 P-DGDS-05** Kardex Único del Usuario. Ver **P-GC-07** Control de Servicio no Conforme.
	6	Entrega credencial y **F03 P-DGDS-05** Cuestionario de Satisfacción del servicio al ciudadano. **Notas:** *Los cambios de horario solo se realizan cuando el usuario tiene antigüedad de seis meses. Ver **I01 P-DGDS-05** Modificación de Datos en el Plan Sexenal. * En caso de que el ciudadano haga violaciones al reglamento interno de los Deportivos en Miguel Hidalgo o al reglamento respectivo de cada instalación ó que control de acceso verifique en su credencial que tienen falta de pago por concepto de mensualidad se le dará de baja del mismo. Ver **I02 P-DGDS-05** Baja en el Deportivo Plan Sexenal.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Solicitud De Alta En El Plan Sexenal

Coordinador Administrativo del Plan –Sexenal	7	Elabora informe mensual a la Subdirección del plan sexenal (altas y bajas) de los ciudadanos inscritos y analiza los resultados en juntas periódicas con el personal involucrado para tomar acciones. Ver **P-GC-05** Acciones correctivas y Preventivas.

Rafael Lezama Mc.Carthy Subdirector de Plan Sexenal

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
N/A	0	Inicia Sistema de Gestión de Calidad.	JUNIO 2005
116	1	Agregar plan de calidad en la actividad No.3	AGOSTO 2005

ANEXOS.

Anexo 1

- Presentar copia de comprobante de domicilio.
- Presentar copia de identificación oficial
- Certificado medico (renovable cada 6 meses).
- Realizar examen de no micosis.
- Realizar los pagos correspondientes (inscripción y mensualidad).
- Canjear sus fichas de depósito por el recibo oficial de control de usuarios.
- Obtener su credencial en control de usuarios.
- Presentarse en su actividad deportiva 10 minutos antes.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Presentación de espectáculos artísticos con y sin presupuesto.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la planeación y ejecución de espectáculos de calidad en los Espacios Culturales de la Delegación Miguel Hidalgo dirigidos a su población.

ALCANCE

Aplica a la programación, supervisión y clausura de los Espectáculos Culturales, con y sin presupuesto en la Delegación Miguel Hidalgo.

RESPONSABILIDADES

- **Directora de Fomento Cultural:** Implementar acciones tendientes a la realización de ferias, exposiciones y eventos vinculados a la promoción de actividades culturales y recreativas dentro de la demarcación territorial de la Delegación Miguel Hidalgo.

- **Subdirección Administrativa:** Proporcionar la logística (mobiliario y equipo) para la realización de cada espectáculo.

- **Responsable del programa cultura infantil y Lider Coordinador de Proyectos de Bellas Artes:** Programar la presentación de los espectaculos en cada Espacio Cultural de la Delegacion Miguel Hidalgo, seleccionar a los artistas y talleristas.

- **Servicios Generales:** Realizar la impresión de los materiales para la difusion de los diferentes espectáculos, limpieza y mantenimiento.

Elaboró		Revisó	Aprobó
María de Carmen Leyva García Responsable del programa cultural infantil.	Oscar Molina Palestina L.C.P de Bellas Artes	Ana Lorenia García Directora de Fomento Cultural	Federico Rubio Flores Representante de la Alta Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Presentación de espectáculos artísticos con y sin presupuesto.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Gaceta del DF.
Estatuto de Gobierno del D.F art. 117 1er párrafo
Ley de Desarrollo y Fomento Cultural de D.F art. 5 Fracc.I, XII, XX, XXI.
Ley Orgánica de la Administración Publica del D.F, articulo 39 Frac. XLII.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas
P-GC-07 Control de Servicio no Conforme

DEFINICIONES

Artistas: Personas que representan un espectáculo de diversas disciplinas escénicas (teatro infantil, cuenta-cuentos, títeres, danza, música, mimos, etc.

Talleristas: Personas que se encargan de impartir cursos específicos o actividades culturales.

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-06 Directorio del Programa Alas y Raíces.
F02 P-DGDS-06 Calendario de Actividades Artísticas.
F03 P-DGDS-06 Encuestas de Satisfacción.
F04 P-DGDS-06 Bitácora de Control de la logística.

María de Carmen Leyva García Responsable del programa cultural infantil.	Oscar Molina Palestina L.C.P de Bellas Artes
FIRMA	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Presentación de espectáculos artísticos con y sin presupuesto.

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PRESENTACIÓN DE ACTIVIDADES ARTÍSTICAS CON PRESUPUESTO		
Directora de Fomento Cultural	1	Solicita Anualmente el P.O.A a la Subdirección Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social para elaborar el **F02 P-DGDS-06** Calendario de Actividades Artísticas.
Subdirección Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social	2	Informa del Tope presupuestal otorgado a la Coordinación de Fomento Cultural para la presentación de espectáculos dentro de la Delegación Miguel Hidalgo.
Directora de Fomento Cultural	3	Informa al R.P. Cultural Infantil y el L.C.P de Bellas Artes el presupuesto otorgado para que inicie con la selección de artistas y elaboración del **F02 P-DGDS-06** Calendario de Actividades Artísticas.
R.P. Cultural Infantil / L.C.P de Bellas Artes	4	Selecciona a los artistas del **F01 P-DGDS-06** Directorio del Programa Alas y Raíces a los niños de CONACULTA o de otras instituciones o artistas independientes de reconocida trayectoria, de acuerdo a la estructura del programa y perfil establecido. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad y pasa a Vo.Bo de la Directora de Fomento Cultural. Ver Anexo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Presentación de espectáculos artísticos con y sin presupuesto.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Directora de Fomento Cultural	5	Recibe y revisa el **F01 P-DGDS-06** Directorio del Programa Alas y Raíces y otro tipo de espectáculos. ¿Autoriza el **F01 P-DGDS-06** Directorio del Programa Alas y Raíces y otro tipo de espectáculos con los artistas seleccionados? **No**: Porque no cubren el perfil idóneo y regresa al Jefe correspondiente para su corrección. **Si**: Firma de autorizado y canaliza al Jefe correspondiente para que realice una entrevista. Continúa en la actividad 6.
R.P. Cultural Infantil o LCP Bellas Artes	6	Contacta vía telefónica a los artistas y talleristas para concertar una entrevista acerca del espectáculo que pueda impartir.
R.P. Cultural Infantil o LCP Bellas Artes	7	Con base en la entrevista se define si es apto para presentar el espectáculo o llevar a cabo el taller. ¿Es apto para dar el espectáculo o taller? **No**: Se le Informa que no fue seleccionado y regresa al **F01 P-DGDS-06** Directorio del Programa Alas y Raíces y otro tipo de espectáculos para entrevistar a otro tallerista ó artista. **Si**: Se le comunica que fue aceptado y se le informa de los requisitos a cubrir en el área de adquisiciones en la Delegación Miguel Hidalgo.
	8	Programa anualmente los espectáculos mediante el **F02 P-DGDS-06** Calendario de Actividades Artísticas y lo da a conocer a los artistas.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Presentación de espectáculos artísticos con y sin presupuesto.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Artista	9	¿Recibe programa y requisitos a cubrir? **No**: Por no cubrir los requisitos en su totalidad. **Si**: Se dirige al área de adquisiciones para darse de alta y cubrir los requisitos en su totalidad y posteriormente firma contrato.
R.P. Cultural Infantil o LCP Bellas Artes	10	Programa los espectáculos con los artistas seleccionados, que cubrieron los requisitos y presenta el programa a la Directora de Fomento Cultural.
Directora de Fomento Cultural	11	Revisa **F02 P-DGDS-06** Calendario de Actividades Artísticas y aprueba los eventos en los Espacios Culturales seleccionados por la R.P. Cultural Infantil o el LCP Bellas Artes. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. Continúa en la actividad 17.
PRESENTACIÓN DE ESPECTÁCULOS ARTÍSTICOS SIN PRESUPUESTO		
Directora de Fomento Cultural y R.P. Cultural Infantil o LCP Bellas Artes	12	Programa las fechas tentativas en **F02 P-DGDS-06** Calendario de Actividades Artísticas, para solicitar a las instituciones Artísticas y Culturales los diferentes espectáculos.
	13	Elabora oficio de solicitud de espectáculos dirigido a instituciones Artísticas y Culturales para solicitar espectáculos de las diferentes artes (música, danza, exposiciones de arte plástica, teatro, etc.)
Instituciones Artísticas y Culturales	14	¿Dan el Visto Bueno a la Directora de Fomento Cultural? **No**: Se negocian otras opciones de espectáculo, se reprograma para otra fecha. **Si**: ver actividad No. 15.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Presentación de espectáculos artísticos con y sin presupuesto.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Directora de Fomento Cultural y R.P. Cultural Infantil o LCP Bellas Artes	15	Realizan la programación del espectáculo y se analiza los requerimientos del mismo. Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad.
R.P. Cultural Infantil o LCP Bellas Artes	16	Realiza la solicitud a través de oficios a: • Subdirección Administrativa para solicitar apoyo logístico (sillas, sonido, operador de sonido, etc.) • Servicios Generales para la impresión de la difusión. • Comunicación Social para la difusión de los espectáculos por medio de la gaceta de acciones.
R.P. Cultural Infantil o L.C.P de Bellas Artes	17	Elabora el volante o promoción de la difusión, con los datos (título del evento, horario, fecha, lugar) y lo turna para su Vo.Bo a la Directora de Fomento Cultural.
Directora de Fomento Cultural	18	Recibe los promocionales de la difusión del evento y lo revisa. ¿Da su Vo.Bo? **No**: Regresa los promocionales para su corrección. **Si**: Entrega los promocionales a Jefe de Cultura Infantil o L.C.P de Bellas Artes.
R.P. Cultural Infantil o L.C.P de Bellas Artes	19	Recibe la autorización de los promocionales y fotocopia.
Servicios Generales	20	Fotocopia el promocional y se lo regresa a la Dirección de Fomento Cultural.
R.P. Cultural Infantil o L.C.P de Bellas Artes	21	Distribuye la promoción en los Espacios Culturales donde se realiza el espectáculo artístico y áreas aledañas.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Presentación de espectáculos artísticos con y sin presupuesto.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
R.P. Cultural Infantil ó L.C.P de Bellas Artes	22	Solicita autorización de la logística (sillas, aparato de sonido, etc.) a la Subdirección Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social.
Subdirección Administrativa, Servicios Generales o Comunicación Social.	23	Recibe solicitud de autorización de logística. ¿Autoriza logística? **No**: Notifica los motivos de la no aprobación. **Si**: Otorgan lo solicitado a la Dirección de Fomento Cultural. Continúa en la actividad 24.
R.P. Cultural Infantil o L.C.P de Bellas Artes	24	En caso de ser necesario cambia de Espacio Cultural el espectáculo donde puedan tener la logística o en su defecto mueve de fecha el espectáculo avisando previamente al artista. Ver **P-GC-07** Control de Servicio no Conforme.
	25	Verifica que las condiciones de la logística en el Espacio Cultural sean las adecuadas mediante el **F04 P-DGDS-06** Bitácora de Control de la logística, y que el Espacio Cultural esté en óptimas condiciones de uso (limpio, con los responsables de guardia del Espacio Cultural, etc.). Ver **P-GC-07** Control de Servicio no Conforme. Se lleva a cabo el espectáculo de acuerdo a la calendarización.
	26	Finalizado el espectáculo se aplican las **F03 P-DGDS-06** Encuestas de Satisfacción del mismo.
	27	Elabora informe mensual de los indicadores de proceso.
Directora de Fomento Cultural	28	Realiza y programa juntas mensuales para análisis y toma de acciones (Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas).

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Presentación de espectáculos artísticos con y sin presupuesto.

María de Carmen Leyva García R.P. Cultural Infantil	Oscar Molina Palestina L.C.P de Bellas Artes
FIRMA	

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1001	**2**	**SE INCLUYE LO RELACIONADO CON ESPECTÁCULOS SIN PRESUPUESTO.**	**DICIEMBRE 2007**
520	1	SE ANEXAN FORMATOS AL PROCEDIMIENTO	JUNIO 2006
N/A	0	CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MARZO 2006

Anexo

- Trayectoria profesional.
- Eventos y actividades de calidad.
- Que el costo sea de acuerdo al presupuesto.
- Sana diversión.
- Enseñanza para la población.
- Actividades presentadas sean de atractivo interés para los usuarios.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Desarrollo e impartición de talleres

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para desarrollar e impartir talleres de calidad en los Espacios Culturales de la Delegación Miguel Hidalgo, dirigidos a los ciudadanos de la misma.

ALCANCE

Aplica a todos los talleres impartidos en los Espacios Culturales por personal de la Delegación Miguel Hidalgo, en la programación y desarrollo del mismo.

RESPONSABILIDADES

- **Directora de Fomento Cultural:** Implementar acciones tendientes a la realización de talleres, exposiciones y eventos vinculados a la promoción de actividades culturales y recreativas dentro de la demarcación territorial de la Delegación Miguel Hidalgo.
- **Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular:** Programar y coordinar los talleres que se imparten en cada Espacio Cultural de la Delegación Miguel Hidalgo, así como seleccionar a los talleristas de acuerdo al personal de base adscrito al área, capacitado para impartir una actividad artístico-cultural.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Estatuto de Gobierno del D.F. art. 117 1er párrafo
Ley de Desarrollo y Fomento Cultural del D.F. art. 5 fracc.I, XII, XX, XXI.
Ley Orgánica de la Administración Pública del D.F. art.39 fracc. XLII

Elaboró	Revisó	Aprobó
Maria del Rocío Ramos Cortés Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	Mtra. Ana Lorenia García Martínez Directora de Fomento Cultural	Director General de Desarrollo Social

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Desarrollo e impartición de talleres

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas
P-GC-07 Control de Servicio no Conforme

DEFINICIONES:

Talleristas: Personas que se encargan de impartir actividades artístico-culturales.

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-08 Calendario Anual de Talleres.
F02 P-DGDS-08 Registro de Alumnos.
F03 P-DGDS-08 Encuestas de Satisfacción.

María del Rocío Ramos Cortés
Líder Coordinador de Proyectos
de Cultura Popular
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Desarrollo e impartición de talleres

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular/ Responsable del Espacio Cultural	1	Elaboran el **F01 P-DGDS-08** Calendario Anual de Talleres conforme a los trabajadores de base de la Delegación Miguel Hidalgo adscritos a la Dirección de Fomento Cultural que impartan una actividad artístico-cultural. Nota: el **F01 P-DGDS-08** Calendario Anual de Talleres, se revisa mensualmente, para ver su avance y ajustes que sean necesarios.
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular / Diseñador Gráfico	2	Realiza el volante con los datos del taller a realizarse (nombre del taller, horario, fecha, lugar) y pasa a Vo.Bo. de la Directora de Fomento Cultural.
Directora de Fomento Cultural	3	Recibe y revisa el volante. ¿Autoriza el volante? **No**: Indica las correcciones del volante y lo regresa para su modificación. **Si**: Solicita a la Coordinación de Comunicación Social la autorización de la impresión del volante para la difusión.
Coordinación de Comunicación Social	4	Recibe y revisa el volante. ¿Aprueba la impresión del volante? **No**: Indica las causas de la no aprobación. **Si**: Regresa a la Dirección de Fomento Cultual con el Vo.Bo.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Desarrollo e impartición de talleres

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	5	Realiza la impresión de los volantes y los distribuye entre los responsables de los espacios culturales para que realicen la difusión de cada taller.
Responsable del Espacio Cultural	6	Recibe del ciudadano la documentación solicitada para inscribirse (cualquier documento que sirva para comprobar su domicilio e identidad y certificado médico en caso de actividades físicas). Registra al ciudadano en el **F02 P-DGDS-08** Registro de Alumnos y elabora lista de alumnos inscritos por taller para notificar al tallerista. Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad.
Tallerista	7	Imparte el taller a los alumnos durante el periodo establecido. Ver **P-GC-07** Control de Servicio no Conforme Nota: en caso de ausencia del tallerista por cuestiones de salud se notificará a los alumnos.
Responsable del Espacio Cultural	8	Aplica trimestralmente a los alumnos el **F03 P-DGDS-08** Encuesta de Satisfacción.
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	9	Elabora mensualmente los indicadores de proceso.
Directora de Fomento Cultural y Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	10	Programan y realizan juntas mensuales para análisis y toma de acciones (Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas).

María del Rocío Ramos Cortés
Líder Coordinador de Proyectos
de Cultura Popular
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Desarrollo e impartición de talleres

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
998	**2**	**CORRECCIÓN DEL ALCANCE** **CORRECCIÓN EN LAS RESPONSABILIDADES DEL LÍDER COORDINADOR DE PROYECTOS DE CULTURA POPULAR** **CAMBIOS EN LA NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO**	**DICIEMBRE 2007**
570	1	CAMBIOS EN LOS NOMBRES DE LOS FORMATOS Y EN LA NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO	JUNIO 2006
N/A	0	CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MARZO 2006

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Exposición de Artes Plásticas

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la realización de exposiciones de Artes Plásticas en los Espacios Culturales de la Delegación Miguel Hidalgo.

ALCANCE

Aplica a todas las exposiciones de Artes Plásticas que se realicen en los centros que dependen de la dirección de cultura de la Delegación Miguel Hidalgo, desde la programación y supervisión hasta su clausura.

RESPONSABILIDADES

- **Directora de Fomento Cultural:** Implementar acciones tendientes a la realización de ferias, exposiciones y eventos vinculados a la promoción de actividades culturales y recreativas dentro de la demarcación territorial de la Delegación Miguel Hidalgo.
- **Líder Coordinador de Proyectos de Bellas Artes:** Planear, programar, coordinar y supervisar las exposiciones de artes plasticas en los espacios culturales que dependen de la dirección de Fomento Cultural de la Delegación Miguel Hidalgo.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Gaceta del D.F.
Estatuto de Gobierno del D.F. art. 117, 1er párrafo
Ley de Desarrollo y Fomento Cultural de D.F., art. 5, fracc. I, XII, XX, XXI.
Ley Orgánica de la Administración Pública del D.F., artículo 39, frac. XLII

Elaboró	Revisó	Aprobó
Óscar Molina Palestina Líder Coordinador de Proyectos de Bellas Artes	Ana Lorenia García Martínez Directora de Fomento Cultural	Federico Rubio Flores Representante de la Alta Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Exposición de Artes Plásticas

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad.
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas.
P-GC-07 Control de Servicio no conforme**.**

DEFINICIONES

Artista Plástico: Persona que presenta sus obras de arte.

Museógrafo: Persona que es responsable de realizar el desembalaje y montaje de la obra; embalaje de la misma después de la exposición.

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-09 Calendario de Exposiciones de Artes Plásticas.
F02 P-DGDS-09 Carta Compromiso.
F03 P-DGDS-09 Libro de Comentarios.
F04 P-DGDS-09 Lista de Verificación de Obras Recibidas y Entregadas.
F05 P-DGDS-09 Encuesta de satisfacción.

Óscar Molina Palestina
Líder Coordinador de Proyectos de Bellas Artes
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Exposición de Artes Plásticas

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
L.C.P. de Bellas Artes	1	Proporciona los requisitos. Ver anexo 1 para la exposición de artes plásticas a los artistas que lo requieran
	2	Recibe los *Curriculum Vitae*.
L.C.P. de Bellas Artes / Directora de Fomento Cultural	3	Analizan los *Curriculum Vitae* de los artistas. ¿El artista es seleccionado? Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. **No**: Se informa al artista por escrito y se regresa la documentación. **Si**: Se calendariza su exposición en el **F01 P-DGDS-09** Calendario de exposiciones de Artes Plásticas.
L.C.P. de Bellas Artes	4	Con base en su calendario, agenda cita con el artista para entrevista y fija la fecha de su exposición. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad.
L.C.P. de Bellas Artes / Artista	5	Estipulan los compromisos por parte de ambos y firman **F02 P-DGDS-09** Carta Compromiso. El LCP proporciona los logotipos autorizados y datos del espacio para que el artista elabore el prototipo para las invitaciones.
Artista Plástico	6	Acude con el responsable administrativo y recoge la ficha de depósito para realizar el pago en el banco por la renta de la galería.
	7	Realiza los pagos y entrega la ficha de depósito con el sello del banco al responsable administrativo del espacio cultural.
Responsable administrativo.	8	Recibe la ficha de depósito, elabora y entrega al artista el recibo por concepto de uso y aprovechamiento de servicios e instalaciones.
Artista Plástico	9	Entrega el prototipo de la invitación al Líder Coordinador de Proyectos de Bellas Artes para el Visto Bueno.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Exposición de Artes Plásticas

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
L.C.P de Bellas Artes y Diseñador gráfico	10	¿Autoriza el prototipo? **No**: Por errores (falta de logotipos, error en la dirección de la galería, fecha, hora). Lo regresa al artista para corregirlo. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. **Si**: Firma de autorizado para realizar las impresiones de las invitaciones por parte del artista y solicita un porcentaje de invitaciones que entregará a la Delegación Miguel Hidalgo.
Artista	11	Entrega un porcentaje de las invitaciones al LCP para la difusión (funcionarios de la Delegación Miguel Hidalgo, prensa y otras galerías)
L.C.P de Bellas Artes	12	Solicita una semblanza al artista para enviarla a comunicación social para publicarla en la gaceta acciones.
Comunicación Social	13	Recibe semblanza e integra en la gaceta acciones para su publicación y difusión de la exposición de Artes Plásticas.
Artista	14	Entrega la obra de arte con anticipación al museógrafo para el desembalaje y montaje de la misma para la exposición.
Responsable de Galería / Museógrafo	15	Recibe la obra de arte, registra en el **F04 P-DGDS-09** Lista de Verificación de Obras Recibidas y Entregadas, diseña la museografía y procede a su montaje. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. ¿Está en buenas condiciones la obra de Arte? **No**: Se notifica al artista que obras están en mal estado y se registra en la **F04 P-DGDS-09** Lista de Verificación de Obras Recibidas y Entregadas. **Si**: Procede a su montaje

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Exposición de Artes Plásticas

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Directora de Fomento Cultural / L.C.P de Bellas Artes	16	Inaugura y da la bienvenida a la exposición de artes plásticas.
Responsable de Galería	17	Instala el **F03 P-DGDS-09** Libro de comentarios para que el público se registre, pueda dar sugerencias y opiniones sobre la exposición. Nota: LA venta de la obra es responsabilidad del artista. Las obras que se vendan podrán ser retiradas hasta el término de cada exposición como lo referencia la **F02 P-DGDS-09** Carta Compromiso.
Museógrafo / Responsable de Galería	18	Concluido el periodo de exposición (10,14 o más días) se realiza el desmontaje de la obra de arte. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad, entrega al artista el **F05 P-DGDS-09** Encuesta de satisfacción. **Ver P-GC-07** Control de Servicio no Conforme.
L.C.P de Bellas Artes	19	Elabora informe mensual de los indicadores de proceso y entrega a la Directora de Fomento Cultural para su análisis.
Directora de Fomento Cultural	20	Realiza y programa juntas mensuales para análisis y toma de acciones. (Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas.)

Oscar Molina Palestina
Líder Coordinador de Proyectos de Bellas Artes
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Exposición de Artes Plásticas

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1010	**2**	**MODIFICACIÓN EN LA NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO POR CAMBIO DE ADMINISTRACIÓN.**	**ENERO 2007**
533	1	CAMBIOS EN LA NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO.	JUNIO 2006
N/A	0	CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	MARZO 2006

Anexos 1

- Currículo actualizado.
- Carpeta de obra realizada con datos técnicos.
- Carta de solicitud dirigida a la Dirección de Fomento Cultural.
- Costo por día para la ocupación de los espacios según la Gaceta

Nota: Si el artista es seleccionado, el material ingresado no será devuelto.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programación y desarrollo de promoción de tradiciones.

OBJETIVO GENERAL

Programar, desarrollar y difundir las tradiciones populares en toda la población de la Delegación Miguel Hidalgo.

ALCANCE

Aplica a todas las promociones de tradiciones populares en la Delegación Miguel Hidalgo, desde la programación, supervisión y realización del concurso hasta la entrega de reconocimientos a los ganadores de los mismos.

RESPONSABILIDADES

- **Directora de Fomento Cultural:** Implementar acciones tendientes a la realización de actividades a través de las cuales se logre el fortalecimiento de nuestras tradiciones en la demarcación territorial de la Delegación Miguel Hidalgo.
- **Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular:** Convocar a la población de la Delegación Miguel Hidalgo a fortalecer las tradiciones a través de la realización de concursos.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Estatuto de Gobierno del D.F. art. 117 1er párrafo
Ley de Desarrollo y Fomento Cultural del D.F. art. 5 fracc.I, XII, XX, XXI.
Ley Orgánica de la Administración Pública del D.F. art.39 fracc. XLII

Elaboró	Revisó	Aprobó
Maria del Rocío Ramos Cortés Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	Mtra. Ana Lorenia García Martínez Directora de Fomento Cultural	Director General de Desarrollo Social

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programación y desarrollo de promoción de tradiciones.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas
P-GC-07 Control de Servicio no Conforme

DEFINICIONES: N/A

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-10 Ficha de Inscripción
F02 P-DGDS-10 Ficha de Calificación.
F03 P-DGDS-10 Encuesta de Satisfacción.

María del Rocío Ramos Cortés
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programación y desarrollo de promoción de tradiciones.

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Directora de Fomento Cultural / Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular.	1	Definen el Programa de Promoción de Tradiciones con base a los concursos establecidos (ofrendas, calaveras literarias, pastorelas, nacimientos y piñatas).
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	2	Elabora oficio con las bases para los concursos de Tradiciones Populares (ofrendas, calaveras literarias, pastorelas, nacimientos y piñatas) y pasa a Vo.Bo. de la Directora de Fomento Cultural.
Directora de Fomento Cultural	3	Recibe oficio con las bases para los concursos de Tradiciones Populares y lo revisa. ¿Autoriza oficio con las bases? **No**: Indica las causas de la no aprobación y lo regresa al Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular, para su corrección. **Si**: Envía a la Coordinación de Comunicación Social para la elaboración del diseño de los carteles.
Coordinación de Comunicación Social	4	Recibe de la Directora de Fomento Cultural, el oficio con las bases y diseña los carteles. Una vez terminado entrega el dommy para Vo.Bo. de la Directora de Fomento Cultural y Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programación y desarrollo de promoción de tradiciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Directora de Fomento Cultural / Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	5	Reciben y revisan el dommy. ¿Aprueban el dommy? **No**: Indican las causas de la no aprobación y se regresa a la Coordinación de Comunicación Social, para su corrección. **Si**: La Coordinación de Comunicación Social entrega los carteles de cada uno de los concursos de acuerdo al tiraje solicitado. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad.
Directora de Fomento Cultural / Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	6	Reciben las impresiones de los carteles y el Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular elabora oficio invitación dirigido a la Secretaría de Educación Pública para participar en los Concursos de Tradiciones Populares (ofrendas, calaveras literarias, pastorelas, nacimientos y piñatas) y pasa a Vo.Bo. de la Directora de Fomento Cultural.
Directora de Fomento Cultural	7	¿Recibe oficio invitación para autorización? **No**: Indica las causas de la no aprobación y regresa para su corrección (datos, ortografía, fechas, etc.) **Si**: Envía oficio invitación a la Secretaria de Educación Publica anexando las convocatorias con las bases de los concursos a realizarse.
Directora de Fomento Cultural	8	Recibe la aprobación de la Secretaría de Educación Pública, y pasa al Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular para elaborar las cartas invitación para cada una de las Instituciones.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programación y desarrollo de promoción de tradiciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	9	Elabora las cartas invitación a las diversas instituciones educativas públicas y privadas desde jardín de niños hasta bachillerato, faros del saber, centros de atención múltiple, etc. y pasa a Vo.Bo. de la Directora de Fomento Cultural.
Directora de Fomento Cultural	10	Recibe cartas invitación, para su autorización. ¿Autoriza cartas invitación? **No**: Indica las causas de la no aprobación y regresa para su corrección (redacción, ortografía, etc). **Si**: Envía cartas invitación y carteles a cada de una de las instituciones educativas, faros del saber, centros de atención múltiple, etc.
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	11	Elabora el **F01 P-DGDS-10** Ficha de Inscripción y **F02 P-DGDS-10** Ficha de Calificación para cada concurso (ofrendas, calaveras literarias, pastorelas, nacimientos y piñatas) y pasa a Vo.Bo. de la Directora de Fomento Cultural. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad y **P-GC-07** Control de Servicio no Conforme.
Directora de Fomento Cultural	12	Recibe y revisa el **F01 P-DGDS-10** Ficha de Inscripción y el **F02 P-DGDS-10** Ficha de Calificación. ¿Autoriza el **F01 P-DGDS-10** Ficha de Inscripción y el **F02 P-DGDS-10** Ficha de Calificación? **No**: Por errores en la ficha y los regresa para su corrección. **Si**: Autoriza el **F01 P-DGDS-10** Ficha de Inscripción y el **F02 P-DGDS-10** Ficha de Calificación para su fotocopiado.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programación y desarrollo de promoción de tradiciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	13	Recibe el material fotocopiado y espera las inscripciones de los participantes.
Directora de Fomento Cultural	14	Determina las personas que integrarán el Jurado.
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	15	Clasifica las inscripciones por categorías y organiza tentativamente el recorrido del jurado para la evaluación de los concursantes y solicita a la Subdirección Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social vehículos con chofer para el traslado del mismo. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad
Subdirección Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social	16	Envía lo requerido a la Dirección de Fomento Cultural.
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	17	Solicita a la Subdirección Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social la logística (podium, presidium, cañón, laptop, pantalla, micrófonos, etc.) para la ceremonia de premiación (Ofrendas y calaveras literarias).
Subdirección Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social	18	Envía lo requerido por la Dirección de Fomento Cultural al lugar designado para la ceremonia de premiación.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programación y desarrollo de promoción de tradiciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Directora de Fomento Cultural / Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular / Jurado	19	Se dirigen a cada una de las instituciones educativas y califican a cada uno de los participantes mediante el **F02 P-DGDS-10** Ficha de Calificación en los concursos de ofrendas, pastorelas y nacimientos, dado que los trabajos de calaveras literarias y piñatas se reciben en la oficina de la Dirección de Fomento Cultural. En el concurso de calaveras literarias se requisita una ficha de inscripción por el total de trabajos entregados por institución y se hace una preselección para aplicar el **F02 P-DGDS-10** Ficha de Calificación.
Directora de Fomento Cultural / Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	20	Entregan al participante el **F03 P-DGDS-10** Encuesta de Satisfacción. Nota: El **F03 P-DGDS-10** Encuesta de Satisfacción, sólo se aplica en los casos que se tiene contacto directo con los participantes (Ofrendas, nacimientos y pastorelas)
Directora de Fomento Cultural / Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular / Jurado	21	Se reúnen para deliberar los tres primeros lugares de cada categoría.
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	22	Elabora los diplomas de los tres primeros lugares y reconocimientos para todos los participantes.
Directora de Fomento Cultural / Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular / Jurado	23	Entregan en ceremonia de premiación los tres primeros lugares de cada categoría, reconocimientos a los demás participantes y clausuran los concursos. Nota: En los concursos de pastorelas, nacimientos y piñatas no se lleva a cabo la ceremonia de premiación, solamente se les comunica a los ganadores vía telefónica o por escrito para la entrega del diploma.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programación y desarrollo de promoción de tradiciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Líder Coordinador de Proyectos de Cultural Popular	24	Elabora indicadores de proceso.
Directora de Fomento Cultural y Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular	25	Programa y realiza juntas mensuales a partir de agosto para análisis y toma de acciones (Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas).

María del Rocío Ramos Cortés
Líder Coordinador de Proyectos de Cultura Popular
FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
999	**2**	**CORRECCIÓN EN LAS RESPONSABILIDADES DEL LÍDER COORDINADOR DE PROYECTOS DE CULTURA POPULAR** **CABIOS EN LA NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO**	**DICIEMBRE 2007**
570	1	CAMBIOS EN LOS NOMBRES DE LOS FORMATOS Y EN LA NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO	JUNIO 2006
N/A	0	CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MARZO 2006

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO	CÓDIGO:	P-DGDS-12
		EMISIÓN:	MARZO 2006
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL	No. DE REVISIÓN:	3
		PÁGINA:	1 de 1

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para llevar a cabo la planeación, selección y otorgamiento de becas integrales del Programa de Apoyo Escolar. Así mismo, brindar una alternativa a aquellos alumnos de nivel primaria que viven dentro de la demarcación, en condiciones adversas y que por esta razón se vea amenazada su permanencia en la misma.

ALCANCE

Aplica desde la solicitud de beca por parte de los padres o tutores de alumnos de nivel primaria hasta que el alumno es dado de baja por concluir su educación primaria o por los motivos especificados en la carta compromiso.

RESPONSABILIDADES

- **Subdirector de Servicios Educativos.** Planear y coordinar las diversas actividades relativas al Programa de Apoyo Escolar.
- **Líder Coordinador de Proyectos Educativos.** Alentar la permanencia en la primaria de los niños que menos tienen para mejorar la eficiencia terminal, a través de la ejecución del programa de becas.
- **Encargado del Programa de Apoyo Escolar.** Llevar a cabo el desarrollo y cumplimiento del programa realizando actividades administrativas y de campo.
- **Trabajadora Social.** Apoyar tanto en el aspecto administrativo y de campo y en la entrega de becas a la comunidad escolar incorporada al programa.

Elaboró	Revisó		Aprobó
María del Carmen Martínez Merino LCP de Proyectos Educativos	Ricardo Olvera López Subdirector de Servicios Educativos	Eva Cristina Laffitte Bretón Directora de Desarrollo Social y Servicios Educativos	Roberto Enríquez Chávez Director General de Desarrollo Social

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.
Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal
Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público
Plan de Gobierno Delegacional
Programa de Apoyo Escolar

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDD-02 Manual de Planeación de la Calidad.
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas.
P-GC-07 Control de Servicio no Conforme.

DEFINICIONES

Beca: Ayuda que se otorga a niños de bajos recursos que vivan y estudien en la Delegación Miguel Hidalgo, para que continué o complete sus estudios a nivel primaria.
Becas Integrales. Ayudas o apoyos temporales integradas por:

- Un estimulo económico bimestral para apoyar a la familia en los gastos directos e indirectos que genera enviar al niño a la escuela.
- Una despensa con productos de la canasta básica para contribuir en la alimentación de la familia.
- Como complemento del programa, se exige al padre o tutor, dar un seguimiento médico bimestral al becario, para el control de peso y talla.

CESAC: (Centro de Servicios y Atención Ciudadana). Área que recibe los servicios demandados por los ciudadanos.
Bitácora de Espera: Registro que integra el listado de todas las solicitudes de becas en espera, de cualquier escuelas del territorio Delegacional.
Comité Escolar: Órgano integrado en forma democrática por representantes de los niños beneficiados, así mismo, por algún profesor que asigne la dirección en turno, quienes son responsables de vigilar la operación y seguimiento del programa, así como de representar a padres de familia y maestros. El cual está conformado por un presidente (padre de familia o tutor), secretario (maestro o director de la escuela), vocal de control y vigilancia (padre de familia o tutor) y dos vocales de apoyo (padre de familia o tutor).
Becario: Estudiante que ha cubierto los requisitos establecidos por el programa y se a hecho acreedor a una beca.
Nómina: Listado de padres o tutores de los becarios, responsables de recibir los recursos de la beca.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

Despensa: Selección de productos de la canasta básica.
Cheque: Documento impreso que indica el monto a pagar al becario seleccionado.
Póliza: Documento que acompaña al cheque el cual confirma la recepción por parte del padre o tutor del beneficiario.

FORMATOS APLICABLES

Acta Constitutiva
Lista de Espera Generales
Carta Compromiso
F01 P-DGDS-12 Propuestas de Comité Escolar
F02 P-DGDS-12 Estudio Socioeconómico
F03 P-DGDS-12 Visita Domiciliaria
F04 P-DGDS-12 Sustitución de Becarios
F05 P-DGDS-12 Nómina
F06 P-DGDS-12 Cuestionario de Satisfacción
F07 P-DGDS-12 Check List de Despensas
F08 P-DGDS-12 Programa Apoyo Escolar Escuelas Integradas
F09 P-DGDS-12 Calendario de Entrega de Despensas
F10 P-DGDS-12 Acta Constitutiva

María del Carmen Martínez Merino Líder Coordinador de Proyectos Educativos
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Líder Coordinador de Proyectos Educativos	1	Recibe solicitud para la obtención de becas y turna al Encargado del Programa de Apoyo Escolar o al Trabajador Social. De acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal y el Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal. La solicitud puede llegar a través de: a) Cesac (folio de Demanda Ciudadana) y se da de alta en el sistema. por parte del área para su seguimiento, la cual se registra en la Bitácora de Espera. b) Oficio dirigido a la Subdirección de Servicios Educativos por parte de la comunidad, se registra en la Bitácora para su seguimiento. c) Propuesta de Director o maestro de grupo, de acuerdo al **F08 P-DGDS-12** Listado de Escuelas Integradas al Programa de Apoyo Escolar. Esta primera selección es validada por los padres de familia, maestros y directores de la escuela, donde se verifica que los candidatos sean quienes efectivamente necesitan la beca. **Nota:** La recepción de las solicitudes se da a lo largo de todo el ciclo escolar; y la delegación conjuntamente con los comités escolares son los responsables de la ejecución operativa de acuerdo con el Programa de Apoyo Escolar.
	2	Entrega al Encargado del Programa de Apoyo Escolar o al Trabajador Social las solicitudes de los alumnos para la atención correspondiente.
Encargado del Programa de Apoyo Escolar / Trabajador Social	3	Reciben la solicitud del Líder Coordinador de Proyectos Educativos y verifica que pertenezca al **F08 P-DGDS-12** Listado de Escuelas Integradas al Programa de Apoyo Escolar. Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad ¿Pertenece a las Escuelas Integradas al Programa de Apoyo Escolar? **No:** Se le informa al usuario a través de oficio que el plantel no está integrado al Programa de Apoyo Escolar y se le dan otras alternativas de programas vigentes en otras instituciones de gobierno, para obtener la beca. De acuerdo con el Plan de Gobierno Delegacional**.**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
		Sí: Ejecuta Actividad No. 4.
Encargado del Programa de Apoyo Escolar / Trabajador Social	4	Verifican en **F05 P-DGDS-12** Nómina si existen becas disponibles en en la escuela a la que pertenece el solicitante. Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. ¿Existen becas disponibles? **NO**: Dan respuesta al solicitante, proporcionándole otras alternativas para obtener la beca, de programas vigentes en otras instituciones de gobierno. De acuerdo con el Plan de Gobierno Delegacional. En el caso de que la solicitud sea a través de CESAC, se da de baja en el CRM y se acentúan datos en la Bitácora de espera. **SÍ**: Ejecuta actividad No. 5.
Encargado del Programa de Apoyo Escolar / Trabajador Social	5	Verifican que existan mínimo dos solicitantes más de la misma escuela, de acuerdo al **F08 P-DGDS-12** Listado de Escuelas Integradas al Programa de Apoyo Escolar. ¿Existen dos solicitantes más? **NO:** Solicitan dos propuestas más al plantel a través del **F01 P-DGDS-12** Propuestas de Comité Escolar, basándose en los requisitos del Programa de Apoyo Escolar. **SÍ:** Solicitan, por vía telefónica o personalmente, a los padres o tutores la documentación de los tres alumnos propuestos; la cual se describe a continuación: • Acta de nacimiento • Certificado médico • Boleta de calificaciones • Comprobante de domicilio • Comprobante de ingresos del padre o tutor • Credencial de elector del padre o tutor (vigente) • **Nota:** Por cada beca disponible, se piden tres propuestas, para tener un margen de comparación y selección, cabe destacar que los criterios que se toman para el otorgamiento de la beca

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Encargado del Programa de Apoyo Escolar / Trabajador Social		es de acuerdo a lo establecido en el Programa de Apoyo Escolar: • Que vivan y estudien en la Delegación Miguel Hidalgo • Pertenezcan a un núcleo familiar de escasos recursos • Estén matriculados en una escuela primaria pública (Ver **F08 P-DGDS-12** Listado de Escuelas Integradas al Programa de Apoyo Escolar) • Muestren disposición para el aprendizaje. Preferentemente, cursen los grados donde se registra la deserción más elevada (de 1° a 3°).
Encargado del Programa de Apoyo Escolar /Trabajador Social	6	Acuerdan en reunión con el Líder Coordinador de Proyectos Educativos el lugar en el que se realizará el estudio socioeconómico, planean y registran en agenda el día en que se podría llevar a cabo el mismo y notifican vía telefónica o personalmente, a los padres o tutores de los alumnos solicitantes, así como al Comité Escolar.
	7	Aplican **F02 P-DGDS-12** Estudio Socioeconómico en el lugar y día acordados, al padre de familia o tutor y calendarizan la visita domiciliaria, avisándoles vía telefónica al presidente del Comité el cual dará fe de que se realizó la visita.
	8	Realizan visita domiciliaria con el objetivo de verificar los datos asentados en el estudio socioeconómico y registran su visita en el **F03 P-DGDS-12** Visita Domiciliaria.
	9	Evalúan los resultados del estudio socioeconómico y la visita domiciliaria para dictaminar quien será el beneficiario de acuerdo a su situación económica y registran los datos del alumno seleccionado en el **F04 P-DGDS-12** Sustitución de Becarios. Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad y entrega resultados de la selección al Líder Coordinador de Proyectos Educativos, para su aprobación.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	10	Notifican personalmente al Director de la escuela, al Comité y al Subdirector de Servicios Educativos, el resultado de la selección, a través del **F04 P-DGDS-12** Sustitución de Becarios. **Nota:** Como complemento del programa, se exige al padre o tutor, dar un seguimiento medico bimestral al becario.
	11	Solicitan la firma del **F04 P-DGDS-12** Sustitución de Becarios, de los antes mencionados para su validación y notifican vía telefónica o de manera personal al padre o tutor del estudiante seleccionado
	12	Citan al padre o tutor del estudiante seleccionado y entregan carta compromiso para su firma, así como su credencial y carnet de atención medica. **Ver Anexo 2.** Carta Compromiso
Encargado del Programa de Apoyo Escolar /Trabajador Social	13	**SOLICITUD DE CHEQUES**
		Integran los datos en el **F05 P-DGDS-12** Nómina y elaboran oficio para solicitar la realización de cheques, a la Subdirección de Recursos Financieros, anexando 3 juegos de **F05 P-DGDS-12** Nómina y el **F05 P-DGDS-12** Nómina correspondiente al bimestre anterior y espera respuesta por parte del área.
Subdirección de Recursos Financieros	14	Entregan cheques y pólizas solicitadas al Encargado del Programa de Apoyo Escolar y/o al Trabajador Social.
Encargado del Programa de Apoyo Escolar /Trabajador Social	15	Reciben Cheques y pólizas personalmente y calendarizan la entrega notificando a los presidentes de Comité, que a su vez, notifican a los padres o tutores, para que acudan a recoger sus cheques.
	16	**ENTREGA DE CHEQUE**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
		Verifican la asistencia de los padres o tutores. Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad y **P-GC-07** Control del Servicio No Conforme. ¿Asisten los padres o tutores a recoger los recursos? **NO:** Dan de baja al becario en **F05 P-DGDS-12** Nómina y lo registran en **F04 P-DGDS-12** Sustitución de Becarios y **Ver anexo 2.** Carta Compromiso e inicia nuevamente el proceso. **SÍ:** Pasa a la actividad No.17. **Nota:** Los cheques que no se recojan por parte de los beneficiarios, serán asignados a los solicitantes registrados en la Bitácora de espera por única ocasión. Se informará a finanzas mediante un oficio la situación, solicitando la elaboración de los nuevos cheques.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Encargado del Programa de Apoyo Escolar /Trabajador Social	17	Revisan que cumpla con los requisitos de acuerdo con la Carta Compromiso que firmaron, Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad, los requisitos son: • La credencial del becario • La credencial de elector del tutor • El Carnet de Atención Medica, con cita vigente. ¿Cumple con los requisitos? **NO:** Reprograman la fecha de entrega, dándole otra oportunidad para presentar los requisitos y si no cumple con ello se da de baja y reinicia el proceso. **SÍ:** Entregan cheques y pólizas a los padres o tutores en las instalaciones de la Subdirección de Servicios Educativos, firmando en el **F05 P-DGDS-12** Nómina y en las pólizas de recibido. **Nota:** Los requisitos son indispensables para la entrega del cheque, en el caso de entrega de cheque por única vez sólo se pide como requisito la credencial de elector del padre o tutor.
Encargado del Programa de Apoyo Escolar /Trabajador Social	18	**SOLICITUD DE DESPENSA** Verifican en Almacén General que el proveedor de la despensa haya entregado en tiempo y forma de acuerdo al **F09 P-DGDS-12** Calendario de Entrega de Despensas. Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. ¿Entregó el proveedor la despensa? **NO:** Avisan vía telefónica del incumplimiento del proveedor, al área de Adquisiciones y espera respuesta. **SÍ:** Ejecuta actividad No.19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	19	Verifican que las despensas estén de acuerdo a las especificaciones establecidas en el contrato y lo registra en el **F07 P-DGDS-12** Check List de Despensas. ¿Las despensas están completas? **NO:** Avisa personalmente al área de Almacén del incumplimiento del proveedor y espera respuesta y se regresa a la actividad No.18. **SÍ:** Calendariza la entrega notificando a los presidentes de Comité, para que a su vez, notifiquen a los becarios. **Nota:** La selección del proveedor se hace a través de licitación de acuerdo a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (Vigente), elaborando el calendario de entrega para el siguiente ejercicio fiscal.
Encargado del Programa de Apoyo Escolar /Trabajador Social	20	**ENTREGA DE DESPENSA**
		Verifican la asistencia de los padres o tutores para la entrega de la despensa. Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. ¿Asisten los padres o tutores a recoger la despensa? **NO:** Dan de baja al becario en **F05 P-DGDS-12** Nómina y se registra en **F04 P-DGDS-12** Sustitución de Becarios. **Ver anexo 2**. Carta Compromiso e inicia nuevamente el proceso. **SÍ:** Ejecuta actividad No.21. **Nota:** Las despensas que no se recojan por parte de los beneficiarios, serán asignados a niños registrados en la Bitácora de espera por única ocasión. Se realizará anexo a la nómina para confirmar la entrega.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	21	Revisan que cumpla con los requisitos de acuerdo con la Carta Compromiso que firmaron, Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad, los requisitos son: • La credencial del becario • La credencial de elector del tutor • El Carnet de Atención Medica, con cita vigente. ¿Cumple con los requisitos? **NO:** Reprograman la fecha de entrega, dándoles otra oportunidad para presentar los requisitos y si no cumple con ello se da de baja y reinicia el proceso. **SÍ:** Entregan despensas a los padres o tutores en el lugar y fecha acordados, firmando de recibido en el **F05 P-DGDS-12** Nómina. **Nota:** Los requisitos son indispensables para la entrega de la despensa, en el caso de entrega por única vez sólo se requiere la credencial de elector del padre o tutor.
Encargado del Programa de Apoyo Escolar /Trabajador Social	22	Recaban firmas de validación de entrega de recursos (Cheque o despensa o ambos) por parte de la Dirección de Desarrollo Social y Servicios Educativos y Representantes del Comité.
	23	Entregan el **F05 P-DGDS-12** Nómina a través de oficio a la Subdirección de Recursos Financieros, marcando copia a la Dirección General de Desarrollo Social, Dirección General de Administración, Dirección de Desarrollo Social y Servicios Educativos, Subdirección Administrativa, al JUD de Tesorería y Líder Coordinador de Proyectos Educativos.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Selección y Otorgamiento de Becas Escolares

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	24	Revisan al final de cada ciclo escolar las boletas de calificaciones de cada becario. Ver **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. ¿Cuenta con el promedio mínimo de ocho? **NO:** Da de baja de acuerdo a los criterios del **Anexo 2** y realiza sustitución. **SÍ:** Revalida su beca, actualizando documentación. **Nota:** Cada año en reunión con los padres o tutores de los niños becados de cada escuela, se conforma el Comité Escolar y se levanta Acta Constitutiva. **Ver Anexo I**. Criterios para definir el Comité.
	25	Aplican **F06 P-DGDS-12** Cuestionario de Satisfacción, para medir resultados del servicio ofrecido a la comunidad de la Delegación Miguel Hidalgo.
Líder Coordinador de Proyectos Educativos/Subdirector de Servicios Educativos	26	Analizan comportamiento de los indicadores, registran en Reporte y se toman acciones en junta bimestral. Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas.

María del Carmen Martínez Merino Líder Coordinador de Proyectos Educativos
FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FOLIO DE SOLICITUD	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	3	**Se agrega leyenda en el Anexo 2. Carta compromiso, referente a que el programa es de carácter público.**	**ENERO 2008**
606	2	Integración del Listado de Escuelas Integradas al Programa de Apoyo Escolar y las notas para el caso de que no se recojan cheques o despensas.	JULIO 2006
574	1	Integración de los criterios de aceptación para el otorgamiento de becas y creación del formato Check List de Despensas.	JULIO 2006
N/A	0	Creación del Sistema de Gestión de la Calidad	MARZO 2006

ANEXOS

ANEXO 1

Criterios para definir el Comité

Las escuelas deberán tener un comité integrado en forma democrática por los padres de familia o tutores de los becarios, convocando a una asamblea donde se dan a

conocer los objetivos, normas de operación, metodología y compromisos que se adquieren con el programa. Se levanta el testimonio por escrito en el Acta constitutiva, en la cual se enlistan los datos personales de quienes conforman el comité, Ver. Acta Constitutiva de Comité Escolar.

ANEXO 2. CARTA COMPROMISO

Al ser becario mi hijo del Programa Apoyo Escolar me comprometo como padre de familia a:

- Recoger el día y hora indicada los beneficios que se otorgan (estimulo económico y despensa)
- Llevar al niño al servicio medico cada 2 meses para su control de peso, talla y estatura.
- Presentar al recibir el recurso: credencial del niño (a), credencial de elector y carnet médico o recetas médicas vigentes, anexas al carnet proporcionado por el Programa Apoyo Escolar.
- Acudir puntualmente a las reuniones convocadas por el Programa Apoyo Escolar.
- Autorizar la participación del niño (a), en las actividades extraordinarias que realice el Programa.
- Participar en los talleres que se realicen en beneficio del crecimiento familiar**.**
- Apoyar cuando se requiera en los recorridos de las visitas domiciliarias.
- Notificar al personal de este Programa si soy beneficiado en otro Programa donde reciba un apoyo económico.

SERA MOTIVO DE BAJA:

- No emplear el recurso económico directamente en las necesidades del menor, (zapatos, útiles, tenis uniforme etc.)
- Acumular dos retardos para recoger sus aportaciones (estimulo económico y despensa).
- No recoger la despensa o aportación económica.
- proporcionar datos falsos.
- No participar en los eventos realizados por este programa
- Estar beneficiado en otro programa
- No cubrir con el promedio mínimo de 8 (ocho) al finalizar el ciclo escolar

Nota: Si por alguna causa de fuerza mayor comprobable, no puede recoger sus aportaciones, deberá informar vía telefónica de inmediato, solicitando nueva fecha, la cual estará dentro de los siguientes tres días hábiles. De no cumplir con esta segunda fecha, serán dados de Baja.

Firma de Conformidad
Padre o Tutor

Nombre del becario

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planeación e Impartición de Cursos de Computación

OBJETIVO GENERAL

Planear, programar, difundir y desarrollar los cursos de computación en los Faros del Saber.

ALCANCE

Aplica desde la planeación hasta la impartición de los cursos de computación.

RESPONSABILIDADES

- **Líder Coordinador de Proyectos de Faros del Saber.** Coordinar y supervisar las actividades que desarrollan cada uno de los administradores de los Faros del Saber, así como revisar el comportamiento de indicadores para la toma de acciones.
- **Administrador.** Planear, organizar, dirigir y controlar, todas las actividades que se desarrollan en los Faros del Saber.
- **Módulo de Información.** Orientar de forma verbal o a través de trípticos a la comunidad en general, sobre los requisitos que requiere cumplir para tener acceso al servicio.
- **Profesor de Cómputo.** Desarrollar el contenido de los programas, así como coordinar las fechas de cursos y llevar a cabo la impartición de los mismos.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal (Vigente)

Elaboró	Revisó		Aprobó
Tania Puente Cordero LCP de Proyectos de los Faros del Saber	María del Rosario Barbosa Hernández Subdirector de Servicios Educativos	Linda Gisela Gómez Flores Directora de Desarrollo Social y Servicios Educativos	Federico Rubio Flores Representante de la Alta Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planeación e Impartición de Cursos de Computación

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme

P-DGDS-04 Recepción y Atención al Usuario en la Biblioteca Faros del Saber

I02 P-DGDS-04 Credencialización de Actividades

Material de Difusión

DEFINICIONES

Computación: Conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores.

Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-14 Calendario de cursos
F02 P-DGDS-14 Temario de curso de Computación
F03 P-DGDS-14 Encuesta de Calidad en el Servicio
F04 P-DGDS-14 Lista de Asistencia
F03 P-DGDS-04 Lista de Inscripción a Curso de Computación
Recibo de Ingresos por aprovechamientos
Reconocimientos
Informe de usuarios y servicios
Carta Compromiso

Tania Puente Cordero LCP de Proyectos de Faros del Saber
FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planeación e Impartición de Cursos de Computación

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Profesor de Cómputo	1	**PLANEACIÓN DE CURSOS DE COMPUTACIÓN** Planea el contenido del **F02 P-DGDS-14** Temario de Curso, incluyendo nombre de los cursos de computación para los ciudadanos, temas a impartir así como los exámenes y los entrega al Administrador para su aprobación. **Nota:** Se modifica el contenido del **F02 P-DGDS-14** Temario de Curso, cada vez que se actualiza el software que se está impartiendo y en su caso, solicita las licencias correspondientes y realiza la planeación.
Administrador / Líder Coordinador de Proyectos de Faros del Saber	2	Reciben contenido del **F02 P-DGDS-14** Temario de Curso de Cómputo a impartir y revisan que sea acorde a: • Tipo de población a la que se va a dirigir (niños y adultos) • Tiempo de realización Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. ¿Es acorde el contenido del temario con los criterios anteriormente descritos? **NO:** Regresan el **F02 P-DGDS-14** Temario de Curso al profesor de cómputo y el Administrador revisa con el Profesor las correcciones. **SÍ:** Firman de aprobado el **F02 P-DGDS-14** Temario de Curso, quedándose con una copia, el profesor de cómputo se queda con el original y se reúne con el Administrador para establecer los horarios de impartición.
Profesor / Módulo de información	3	Una vez definidos los horarios elaboran **F01 P-DGDS-14** Calendario de Cursos a impartir y lo entregan al administrador para su Vo. Bo. ¿El calendario de cursos se realizó de acuerdo a lo planeado? **No:** Pide al profesor que realice las modificaciones correspondientes.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planeación e Impartición de Cursos de Computación

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
		Si: Firma de Vo. Bo. Ejecuta Actividad No.4 Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad.
Profesor/Módulo de información	4	Imprimen tres copias **F01 P-DGDS-14** Calendario de Cursos una para el Administrador, otra para el profesor de cómputo y la tercera para el Módulo de Información, con el fin de que cada uno tenga el conocimiento de lo programado y se eviten confusiones.
Líder Coordinador de Faros del Saber	5	De acuerdo a la información proporcionada y a los cursos programados por los Faros gestiona con la Coordinación de Comunicación Social la generación de los documentos para difundir el servicio.
	6	Hace entrega del material de difusión a los Administradores de cada Faro.
Administrador	7	Recibe el material de difusión para su distribución asegurando que se lleve a cabo de forma oportuna.
Módulo de Información	8	Atiende al ciudadano que solicita información para inscribirse en el curso de computación (**Ver P-DGDS-04** Recepción y Atención al Usuario en la Biblioteca Faros de Saber). ¿El usuario se interesa por el curso de computación? **No:** Entrega Tríptico informativo de los diferentes servicios que ofrece el Faro del Saber. **Sí:** Continúa en la Actividad No. 9

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planeación e Impartición de Cursos de Computación

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	9	Pregunta al Ciudadano si cuenta con la credencial del Faro del Saber ¿Cuenta con credencial de Faro del Saber? **No:** Pide los requisitos (Ver **P-DGDS-04** Recepción y Atención al Usuario en la Biblioteca Faros del Saber) para la elaboración de la credencial (Ver **I02 P-DGDS-04** Credencialización a Actividades). Una vez elaborada la credencial, entrega la misma y Carta Compromiso al ciudadano para firma. **Ver P-GC-07** Control de Servicio No Conforme. **Sí:** Solicita credencial e informa el número de cuenta, referencia, nombre del banco en el cual debe depositarse la cuota correspondiente. **Nota:** El costo del curso se basa de acuerdo a lo establecido en la Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal Vigente.
Módulo de Información	10	Recibe ficha de depósito del ciudadano y otorga la copia del Recibo de Ingresos por aprovechamientos.
	11	Realiza inscripción y registra en **F03 P-DGDS-04** Lista de Inscripción a Curso de Computación, entrega al Ciudadano el reglamento y le solicita firme de conformidad. Ver **P-GC-07** Control del Servicio No Conforme.
	12	Entrega al Profesor de Cómputo copia de **F03 P-DGDS-04** Lista de Inscripción al Curso de Cómputo, para aplicación del examen de colocación. **Nota:** En caso de no cubrir al menos con la inscripción de tres personas, se reprograma el curso para darlo en el siguiente período avisando a las personas que se inscribieron.
IMPARTICIÓN DE CURSOS DE COMPUTACIÓN		
Profesor de Cómputo	13	Imparte el curso durante el periodo establecido, de acuerdo al **F02 P-DGDS-14** Temario de Curso.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planeación e Impartición de Cursos de Computación

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	14	Pasa **F04 P-DGDS-1-4** Lista de Asistencia antes de iniciar la clase del día. Nota: El usuario debe de cubrir por lo menos el 85% de la asistencia para acreditar el curso.
	15	Aplica el primer examen a la mitad del curso y un examen final para evaluar el mismo, entrega al Administrador **F05 P-DGDS-04** Lista de Asistencia con su firma.
	16	Aplica **F03 P-DGDD-14** Encuesta de Calidad del Servicio.
Administrador	17	De acuerdo a los resultados de la evaluación verifica quienes son susceptibles de recibir reconocimiento, da la instrucción al profesor de cómputo para elaborarlos y notificar en forma verbal a los alumnos, para que recojan sus reconocimientos. **Nota:** Sólo tendrán reconocimiento aquellos que hayan cumplido con al menos el 85% de la asistencia y que su evaluación total sea de un 80% de calificación como mínimo. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad.
Profesor de Cómputo	18	Elabora reconocimiento de los Cursos de Cómputo y los envía para firma.
Módulo de Información	19	Recibe reconocimientos firmados de cursos de computación y entrega al ciudadano quien firma acuse de recibo. Ver **P-GC-07** Control del Servicio No Conforme.
Administrador	20	Elabora Reporte de Usuarios y Servicios.
Módulo de Información	21	Elabora Reporte de Indicadores y entrega al Administrador.
Administrador	22	Recibe el Reporte de Indicadores, realiza junta mensual con el objeto de analizar resultados y realizar toma de acciones, emitiendo Reportes al Líder Coordinador de Faros del Saber. Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planeación e Impartición de Cursos de Computación

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Líder Coordinador de Proyectos de Faros del Saber	23	Revisa con cada Administrador de los Faros los resultados obtenidos en el proceso para apoyar y dar solución a las necesidades detectadas.

Tania Puente Cordero LCP de Proyectos de Faros del Saber
FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FOLIO DE SOLICITUD	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1046	**3**	**Se codifica la Lista de Asistencia, se rediseña la Encuesta de Calidad en el Servicio, se integra el diseño de los exámenes en la parte de Planeación, se agrega la aplicación de un examen de inicio y otro a la mitad del curso.**	**FEBRERO 2008**
595	2	Integración de actividades y formatos al procedimiento	JULIO 2006
550	1	Ajustes en las actividades del procedimiento	JULIO 2006
N/A	0	Creación del Sistema de Gestión de la Calidad	MARZO 2005

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planeación e Impartición de Cursos de Computación

ANEXOS

N/A

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Inscripción En Actividades Deportivas.

OBJETIVO GENERAL

Mostrar los pasos a seguir para inscribir a los ciudadanos en las actividades deportivas que ofrecen los Deportivos Parque Lira y Parque Ecológico "18 de Marzo".

ALCANCE

Aplica desde la difusión hasta la inscripción del interesado en la actividad deportiva solicitada en los Deportivos Parque Lira y Parque Ecológico 18 de Marzo de la Delegación Miguel Hidalgo.

RESPONSABILIDADES

- **Administrador del Deportivo:** Autorizar la inscripción y verificar que el Proceso de Trámite de inscripción a las actividades deportivas se lleven a cabo en tiempo y forma.
- **Coordinador Técnico-Deportivo:** Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades desarrolladas durante la difusión, así como supervisar las acciones realizadas por los profesores.
- **Coordinador Administrativo:** Verificar y controlar que los procedimientos administrativos tales como, pago de mensualidad, inscripción y reinscripción se realicen en tiempo y forma.
- **Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios:** Orientar a la comunidad en general sobre los requisitos que requiere cumplir para tener acceso a las instalaciones del Deportivo, además de realizar el proceso de inscripción del ciudadano.
- **Profesor:** Realizar la evaluación inicial para determinar el nivel al que ingresaran los usuarios.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ley del Deporte para el Distrito Federal
Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal
Derechos, Deberes y Lineamientos para los usuarios de las instalaciones deportivas de la Delegación Miguel Hidalgo.
Reglamento Interno

Elaboró		Revisó		Aprobó
Humberto García Mejía Administrador del Deportivo "Parque Ecológico 18 de Marzo"	Luis Roberto Ríos Salgado Administrador del Deportivo "Parque Lira"	Javier Solís Hernández Subdirector de Promoción Deportiva	Pedro Ceja Magallón Director de Desarrollo Humano	Roberto Enríquez Chávez Director General de Desarrollo Social

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Inscripción en Actividades Deportivas.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad.
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas.
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme.

DEFINICIONES

MICOSIS : Enfermedad originada por hongos patógenos. Puede ser superficial, cuando afecta a la piel o sus anexos, o profunda, cuando ataca a las mucosas y órganos internos, especialmente el pulmón.

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-16 Programación de horarios
F02 P-DGDS-16 Control para la solicitud de Inscripción
F03 P-DGDS-16 Solicitud de inscripción
F04 P-DGDS-16 Cuestionario de Satisfacción
F05 P-DGDS-16 Control de Asistencia

Humberto García Mejía Administrador del Deportivo “Parque Ecológico 18 de Marzo”	**Luis Roberto Ríos Salgado** Administrador del Deportivo “Parque Lira”
FIRMA	FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Inscripción en Actividades Deportivas.

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Coordinador Técnico-Deportivo	1	Realiza la difusión de actividades deportivas mediante volantes, póster, revista digital y página de Internet.
	2	Elabora el **F01 P-DGDS-16** Programación de horarios, indicando días, hora y profesor titular del grupo. De acuerdo a lo que establece la Ley del Deporte para el Distrito Federal.
Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios.	3	Informa al ciudadano las categorías disponibles para la actividad deportiva solicitada. ¿El ciudadano está interesado en alguna categoría? **NO:** Fin del proceso. **SI:** Continua en el punto No. 4.
	4	Proporciona al interesado los horarios disponibles de la categoría solicitada, considera el No. mínimo y máximo de asistentes por clase conforme a lo establecido en la Ley del Deporte para el Distrito Federal. ¿Existe disponibilidad en la categoría requerida? **NO:** Informa al ciudadano de los periodos próximos de inscripción. **SI:** Para la actividad de natación, continua en la actividad No. 5. Para las demás actividades continua en el punto No. 7.
Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios.	5	Para el caso de la actividad de natación, entrega al ciudadano **F02 P-DGDS-16** Control para solicitud de inscripción para determinar micosis con el médico correspondiente y asigna horario para evaluación inicial. **NOTA:** El examen de micosis solo es necesario para la actividad de natación.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Inscripción en Actividades Deportivas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Profesor	6	Recibe del usuario certificado medico y revisa resultados. ¿El usuario presenta micosis? **NO:** Realiza evaluación inicial y determina nivel en el que se asignará al usuario, registra resultados en el Evaluación preliminar, informa al usuario el resultado y al Coordinador Técnico-Deportivo. Continúa con la actividad No. 7. **SI:** Informa al ciudadano que no puede inscribirse en la actividad de natación.
Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios.	7	Informa al ciudadano los requisitos necesarios para inscribirse, contenidos en el **Anexo 1**, en la actividad deportiva deseada, entrega ficha de depósito, con el nombre del banco y cantidad a pagar y asigna horario y día para entregar requisitos. De acuerdo a lo establecido en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
	8	Recibe del ciudadano documentación necesaria y revisa que esté completa y haya sido requisitada correctamente. Ver Plan de Calidad contenido en el **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad**.** ¿La documentación es correcta y está completa? **NO**: Informa al ciudadano la documentación faltante o incorrecta. **SI**: Entrega **F03 P-DGDS-16** Solicitud de Inscripción y entrega reglamento solicitando al ciudadano lea y firme ambos documentos. Elabora recibo de pago, credencial, anexa documentación del usuario y turna para revisión al Administrador del Deportivo.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Inscripción en Actividades Deportivas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Administrador del Deportivo	10	Recibe credencial, documentos y revisa que la documentación este completa y que la credencial este correctamente requisitada. Ver Plan de Calidad contenido en el **M-DGDS-02** Manual de Planeaciòn de la Calidad y **P-GC-07** Control de Servicio No Conforme. ¿Los datos de la credencial son correctos y la documentación está completa? **NO:** Indica al Auxiliar Administrativo el error, solicita elabore la credencial nuevamente y destruye credencial errónea o indica la documentación faltante. Regresa al punto No.9. **SI:** Firma credencial y entrega al Auxiliar Administrativo. Continúa en el punto No. 11.
Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	11	Entrega recibo de pago, credencial, solicita al ciudadano rubrique credencial y aplica **F04 P-DGDS-16** Cuestionario de Satisfacción.
	12	Actualiza la base de datos, genera Kárdex y archiva expediente.
Coordinador administrativo	13	Elabora **F05 P-DGDS-16** Control de asistencias por grupo asegurándose de asignar correctamente a los usuarios de acuerdo al horario, categoría y día asignado. Ver **P-GC-07** Control de Servicio No Conforme.
Administrador del Deportivo Parque Lira	14	Realiza reporte mensual de los indicadores.
	15	Desarrolla junta mensual para análisis y toma de decisiones con la Dirección de Desarrollo Humano. Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas

Humberto García Mejía Administrador del Deportivo “Parque Ecológico 18 de Marzo”	**Luis Roberto Ríos Salgado** Administrador del Deportivo “Parque Lira”
FIRMA	FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Inscripción en Actividades Deportivas.

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	2	**Adecuación en el nombre del reglamento interno de los Deportivos Parque Ecológico 18 de Marzo y Parque Lira.**	**JULIO 2006**
542	1	Ajustes generales a las actividades del procedimiento.	JULIO 2006
N/A	0	Creación del Sistema de Gestión de la Calidad.	ABRIL 2006

ANEXOS

ANEXO I. REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN

ACTIVIDADES DEPORTIVAS.

- **F02 P-DGDS-16.** Control para solicitud de inscripción debidamente requisitado.
- Certificado Médico (particular o público) que deberá contener lo siguiente:
  - Leyendas “Apto para realizar actividad física” y “No presenta micosis”
  - Cédula profesional del médico que lo expide
  - Registro de la Secretaría de Salud del médico que lo expide”
- 2 fotografías tamaño infantil recientes (a color o blanco y negro)
- Comprobante de domicilio (copia)
- Credencial de elector (en caso de menores de edad, presentar la credencial del padre o tutor) (copia)
- Baucher con sello de caja
- Recibo de pago

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Prestación del servicio en el curso de natación.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para desarrollar las habilidades de los usuarios en la actividad de natación de forma segura y efectiva en los deportivos Parque Lira y Parque Ecológico 18 de Marzo.

ALCANCE

Aplica desde la elaboración del Programa del curso hasta el desarrollo de la clase conforme a lo establecido para los cursos de natación.

RESPONSABILIDADES

- **Administrador del Deportivo:** Coordinar y supervisar las actividades del curso de natación que se desarrolla en el Deportivo asignado.
- **Coordinador Técnico-Deportivo:** Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades desarrolladas durante la difusión, así como supervisar las acciones realizadas por los profesores.
- **Coordinador de Mantenimiento e Intendencia:** Asegurar que las instalaciones se encuentren en óptimas condiciones para uso del ciudadano.
- **Coordinador Administrativo:** Verificar y controlar que los procedimientos administrativos tales como, pago de mensualidad, inscripción y reinscripción se realicen en tiempo y forma.
- **Coordinador de Calderas:** Realizar el mantenimiento indispensable para mantener en optimas condiciones de uso la alberca.
- **Coordinador de Natación:** Verificar el cumplimiento de los programas de Natación.
- **Profesor:** Orientar a los ciudadanos a cerca de las acciones tendientes a la realización de las Actividades Deportivas de la demarcación de la Delegación Miguel Hidalgo
- **Auxiliar administrativo de control de accesos:** Recepción de usuarios, así como verificación y resguardo de credenciales.
- **Auxiliar de Mantenimiento e Intendencia:** Mantener limpias las diferentes áreas del deportivo, así como reparar los daños a las mismas.

Elaboró		Revisó		Aprobó
Humberto García Mejía Administrador del Deportivo “Parque Ecológico 18 de Marzo”	Luis Roberto Ríos Salgado Administrador del Deportivo “Parque Lira”	Javier Solís Hernández Subdirector de Promoción Deportiva	Pedro Ceja Magallón Director de Desarrollo Humano	Roberto Enríquez Chávez Director General de Desarrollo Social

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Prestación del servicio en el curso de natación.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ley del Deporte para el Distrito Federal
Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal.
Derechos, Deberes y Lineamientos para los usuarios de las instalaciones deportivas de la Delegación Miguel Hidalgo.
Reglamento Interno
Descripción y uso de los productos Biolim para su alberca.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad.
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas.
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme.

DEFINICIONES

PH: Medida de acidez o basicidad del agua. El rango de pH recomendado para el agua de las albercas es de 7.2 a 7.6.

FORMATOS APLICABLES

F01 P-DGDS-17 Programa de Mantenimiento
F02 P-DGDS-17 Bitácora de Mantenimiento
F03 P-DGDS-17 Programa del curso
F04 P-DGDS-17 Evaluación de Desempeño
F05 P-DGDS-16 Control de Asistencia
F06 P-DGDS-17 Cuestionario de Satisfacción
F07 P-DGDS-17 Programa de Mantenimiento Preventivo de Calderas

Humberto García Mejía Administrador del Deportivo "Parque Ecológico 18 de Marzo"	**Luis Roberto Ríos Salgado** Administrador del Deportivo "Parque Lira"
FIRMA	FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Prestación del servicio en el curso de natación.

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Coordinador de Natación / Profesores	1	Elaboran **F03 P-DGDS-17** Programa del curso, con las actividades a desarrollar en el curso de natación, de acuerdo a lo establecido en la Ley del Deporte para el Distrito Federal.
	2	Envía al Administrador del Deportivo el **F03 P-DGDS-17** Programa del curso para validación.
Administrador del Deportivo	3	Recibe y verifica criterios para el **F03 P-DGDS-17** Programa del curso. Ver Plan de Calidad contenido en el **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad. ¿El programa cumple con todos los requisitos, establecidos en la Ley del Deporte para el Distrito Federal? **SI:** Entrega programa validado (Continua en la actividad No. 4) **NO**: Envía al Coordinador de Natación para que realice las modificaciones necesarias. Regresa a la actividad No. 1.
Coordinador de Natación.	4	Recibe **F03 P-DGDS-17** Programa del curso validado y entrega al Profesor para su desarrollo.
Profesor	5	Recibe **F03 P-DGDS-17** Programa del curso validado y lo ejecuta de acuerdo a lo establecido.
Auxiliar Administrativo de Control de Accesos	6	Recibe Credencial del usuario, revisa vigencia (fecha y mensualidad), si el rostro del usuario corresponde con la fotografía de la Credencial y si coincide su asistencia con el horario y día asignado. En caso de coincidir integra al tarjetero y cuando no es así regresa al usuario. Ver **P-GC-07** Control de Servicio No Conforme.
Profesor	7	Recibe a los usuarios y verifica asistencia en el **F05 P-DGDS-16** Control de Asistencias.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Prestación del servicio en el curso de natación.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Profesor	8	Desarrolla la clase de acuerdo al **F03 P-DGDS-17** Programa del curso y registra actividades realizadas. Inicia con ejercicios de calentamiento previo a las actividades y prosigue con el desempeño de la dinámica, supervisando que se realicen las actividades correctamente para evitar que se lastime el usuario y finaliza sesión. Ver **P-GC-07** Control de Servicio No Conforme.
Auxiliar Administrativo de Control de Accesos	9	Entrega Credencial a los usuarios, verificando que el usuario corresponda con la fotografía de la credencial.
Profesor	10	Trimestralmente realiza **F04 P-DGDS-17** Evaluación de Desempeño a los usuarios, en los que califica aspectos técnicos (fuerza, velocidad, coordinación y resistencia).
	11	Califica **F04 P-DGDS-17** Evaluación de Desempeño e informa resultados al Coordinador de Natación.
Coordinador de Natación.	12	Recibe y verifica resultados. Ver Plan de Calidad contenido en **M-DGDS-02** Manual de Planeación de la Calidad ¿Los resultados del usuario ameritan cambio de nivel? **SI:** Asigna nivel de acuerdo a resultados y actualiza **F05 P-DGDS-16** Control de Asistencias por grupo. **NO**: Informa al usuario resultados de la evaluación y que permanecerá en el mismo nivel.
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO		
Coordinador de Mantenimiento e Intendencia/Auxiliar de mantenimiento e Intendencia.	13	Diariamente realiza el mantenimiento de las instalaciones, de acuerdo a lo establecido en el **F01 P-DGDS-17** Programa de Mantenimiento y registra resultados la **F02 P-DGDS-17** Bitácora de Mantenimiento. **NOTA**: Para el uso de los químicos de la alberca, se considera lo establecido en el Manual Descripción y uso de los productos Biolim para su alberca.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Prestación del servicio en el curso de natación.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Administrador del deportivo	14	Recibe fecha de mantenimiento por parte del proveedor y elabora **F07 P-DGDS-17** Programa de mantenimiento preventivo de calderas.
	15	Una vez que recibe el servicio de mantenimiento preventivo, registra los resultados en el **F07 P-DGDS-17** Programa de mantenimiento preventivo de calderas y solicita la firma de conformidad del proveedor.
Profesor	16	Mensualmente realiza evaluación del servicio mediante el **F06 P-DGDS-17** Cuestionario de Satisfacción del servicio.
Administrador del Deportivo Parque Lira	17	Realiza reporte mensual de indicadores.
	18	Desarrolla junta mensual para análisis y toma de acciones con la Dirección de Desarrollo Humano. Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas.

Humberto García Mejía Administrador del Deportivo "Parque Ecológico 18 de Marzo"	**Luis Roberto Ríos Salgado** Administrador del Deportivo "Parque Lira"
FIRMA	FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Prestación del servicio en el curso de natación.

CONTROL DE CAMBIOS

FÓLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	2	**Adecuación en el nombre del reglamento interno de los Deportivos Parque Ecológico 18 de Marzo y Parque Lira.**	**JULIO 2006**
542	1	Ajustes generales en las actividades del procedimiento.	JULIO 2006
N/A	0	Creación del Sistema de Gestión de la Calidad	ABRIL 2005

ANEXOS

N/A

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Ingresos Autogenerados

OBJETIVO GENERAL

Controlar los ingresos autogenerados de la Subdirección de Plan Sexenal, de la Dirección General de Desarrollo Social.

ALCANCE

Aplica a los siguientes ingresos autogenerados en la Subdirección de Administración de la Dirección de Desarrollo Social y de la Subdirección de Plan sexenal, que comprende la entrega de recibos, fichas de depósito, reportes, elaboración del concentrado de ingresos y su entrega a la misma.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Abraham Gerardo Padrón Velazquez Responsable de Ingresos Autogenrados	Arturo Tovar Sánchez Subdirector de Administración de la Dirección General de Desarrollo Social	Federico Rubio Flores Representante de la Alta Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Ingresos Autogenerados

RESPONSABILIDADES

- **Área Administrativa de Plan Sexenal** : Recibe, revisa solicitud y la disponibilidad para la prestación del servicio, generando un recibo de ingresos, Elabora los oficios, fichas de depósito y registro de ingresos, para darle el seguimiento correspondiente
- **Responsable de ingresos autogenerados:** Concentra los oficios,fichas de depósito y registro de ingresos, para asentarlos en la base de datos
- **Subdirector de Administración:** Revisa, registra y valida la información, consolidando diario, semanal, quincenal, mensualmente y entrega a la Dirección General de Administración.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal
Ley de Adquisiciones
Ley de Ingresos de Autogenerados
Manual de Normas y Procedimientos
Código Financiero
Decreto de Presupuestos
Regla para el control y manejo de los ingresos que se recauden de aprovechamientos y producto que se asignan las dependencias, delegaciones y órganos desconcentrados que los generan mediante el mecanismo de aplicación.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDS-02 Manual de Planeación de la Calidad
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme

DEFINICIONES:
Autogenerados: Recursos generados por la prestación de un servicio por las áreas que integran la Dirección General de Desarrollo Social.
FORMATOS APLICABLES:
N/A
No manejan formato debido que todo lo hacen en la base de datos para unificar todos los ingresos.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Ingresos Autogenerados

Abraham Gerardo Padrón Velazquez
Responsable de Ingresos Autogenrados

FIRMA

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Área Administrativa de Plan Sexenal	1	Recibe solicitud y el formato para el uso del servicio.
	2	Revisa la disponibilidad de los servicios. ¿Disponibilidad del servicio? **Si:** hay disponibilidad en el servicio en cuanto a la fecha y hora, se le otorga el servicio y sigue en paso 3. **No:** No está disponible en cuanto a la fecha requerida y la hora solicitada. Se le da a escoger otras opciones ó se le asigna un folio para que tramité su solicitud y no se quede en espera, con el objeto de brindar seguimiento. Ver Plan de Calidad contenido en Manual de Planeación de Calidad **M-DGDS-02**.
	3	Da el número de cuenta al Ciudadano para que realice el pago en la ventanilla o banco que corresponda. Ver plan de calidad contenido en Manual de Planeación de Calidad **M-DGDS-02** y Control de Servicio no Conforme **P-GC-07**.
	4	Recibe la ficha de depósito del solicitante para realizar el registro del servicio, en la fecha requerida.
	5	Genera recibo de ingreso, lo entrega junto con oficio y ficha de depósito al Responsable de Ingresos Autogenerados.
	6	Genera recibo en 4 tantos que contempla: beneficiario, área que ingresa autogenerados, contabilidad y cajero.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Ingresos Autogenerados

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	7	Mediante el cobro de fichas de depósito, envía dos tantos de forma descendente y la ficha de deposito pegada en una hoja en blanco con el importe total de los recibos, elaborando oficio mismo que es entregado al responsable de los ingresos de autogenerados.
Responsable de ingresos autogenerados	8	Revisa los recibos contra el reporte del sistema verificando que coincida: clave, cobro de la cuota, fecha de elaboración, período en que ampara el servicio. ¿Existe Inconsistencias en los recibos de ingresos? **Si:** Se cancela el recibo de autogenerados por: llenado incompleto o alteración de la información. **No:** Continua con el procedimiento, elabora informe y entrega recibos y ficha de depósitos. Ver plan de calidad contenido en Manual de Planeación de Calidad **M-CPCGS-02** y **P-GC-07** Control de Servicio no Conforme.
	9	Entrega el informe, ficha de depósito, recibo de ingresos y lo asienta en la base de datos, con el objeto de que la información esté actualizada.
Área Administrativa de Plan Sexenal	10	Recibe oficio, ficha de depósito, recibo de ingresos, para realizar el registro de los servicios efectuados.
	11	Entrega el oficio, ficha de depósito y el recibo de ingresos, para firma del Subdirector de Administración.
Subdirector de Administración	12	Recibe oficio, ficha de depósito, recibo de ingresos, una vez que haya cumplido con todo el proceso de elaboración.
	13	Revisa y valida la información. Ver plan de calidad contenido en Manual de Planeación de Calidad **M-CPCGS-02.**
	14	Registra la información y la entrega al Director General de Administración

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Ingresos Autogenerados

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	15	Consolida la información cada fin de mes con la Dirección General de Administración y realiza junta para la toma de acciones. Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas

Abraham Gerardo Padrón Velazquez
Responsable de Ingresos Autogenrados

FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FOLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	0	**Integración del proceso al Sistema de Gestión de Calidad**	**DICIEMBRE 2007**

ANEXOS
N/A

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Tramite y Manejo de Incidencias

OBJETIVO GENERAL

Controlar las incidencias del personal de base que se encuentra adscrito a la Dirección General de Desarrollo Social con el propósito de mantener un control y brindar una atención oportuna para que el trabajador sepa el estado de su trámite requerido.

ALCANCE

Aplica desde la recepción de los DOMI en la subdirección de Administración de la Dirección de Desarrollo Social, la aprobación por parte del titular de la Subdirección administrativa hasta la entrega de los DOMIS a las áreas interesadas.

RESPONSABILIDADES

- **Subdirector de Administración:** Validar el Documento Múltiple incidencias, del personal de base de la DGDS.
- **Responsable de Incidencias:** Verificar que el DOMI no sea extemporáneo y que esté Correctamente requisitado.
- **Personal de mando intermedio (Director, Subdirector de área, L.C.P, etc.):** Autorizar las diversas justificaciones requeridas por el personal de base, apegándose a las condiciones generales del trabajo del GDF y de acuerdo a las necesidades de recursos humanos que se presentan en cada área.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Condiciones Generales del Trabajo del Gobierno del Distrito Federal.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas

Elaboró	Revisó	Aprobó
Rafael Gaona García Responsable de Incidencias	Gabriela Ivette Ramo Valverde Coordinador del sistema de Gestión de Calidad	Federico Rubio Flores Representante de la Alta Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Tramite y Manejo de Incidencias

DEFINICIONES:

DOMI : Documento Múltiple de Incidencias
DGDS : Dirección General de Desarrollo Social

FORMATOS APLICABLES:
Bitácora de Incidencias

Rafael Gaona García
Responsable de Incidencias

FIRMA

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Jefe inmediato del personal de base de la DGDS	1	Recibe la solicitud verbal del personal de base, con el objeto de que autorice la incidencia ¿Procede incidencia? **No:** Comenta al personal de base que la incidencia no es procedente, de acuerdo a los criterios establecidos por cada responsable de área. **Si:** Le solicita la personal de base requisite el DOMI en la computadora para que se turne a firma, en caso de no contar con el DOMI en electrónico le pedirá al área administrativa que le corresponde lo capture.
Personal de base	2	Captura e imprime el formato de DOMI y entrega a su jefe inmediato

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Tramite y Manejo de Incidencias

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Jefe inmediato del personal de base de la DGDS	3	Recibe DOMI para firma ¿Contiene errores el DOMI? **No:** Firma el DOMI para que lo entregue al Responsable de Incidencias. **Si**: Le indica cuales son sus errores, para que lo vuelva a requisitar adecuadamente.
Responsable de Incidencias	4	Recibe y revisa el DOMI del personal de base de la Dirección General de Desarrollo Social, el cual debe tener mínimamente requisitado: • Fecha de elaboración. • Días reportados. • Fecha de días reportados. • Artículo. • Firmas de autorización. • Observaciones. • Datos del trabajador.
	5	Registra el número consecutivo en la Bitácora de DOMI y turna los mismos para firma del Subdirector de Administración.
Subdirector de Administración	6	Recibe el DOMI y verifica que contenga las firmas y el artículo. ¿Existen irregularidades? **NO:** Firma el DOMI **SI:** Regresa DOMI al Responsable de Incidencias para que sea corregido por el personal de base interesado.
Responsable de Incidencias	7	Entrega DOMI a los responsables de cada área, firmando la **Bitácora** de Incidencias como acuse.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Tramite y Manejo de Incidencias

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Responsables de Área Administrativa	8	Realiza el tramite acudiendo a la Dirección de Personal, de la Dirección General de Administración para entregar el DOMI autorizado, recabando acuse de recibido **Nota:** el trabajador de base podrá hacer su trámite correspondiente para la entrega de DOMI a la Dirección de personal, entregando copia de la misma a los Responsables de Área Administrativa.
Subdirector de Administración Y Responsable de Incidencias.	9	Consolidan la información generada mensualmente, sobre las incidencias del personal de la DGDS para la toma de acciones. Ver **P-GC-05** Acciones Correctivas y Preventivas.

Rafael Gaona García
Responsable de Incidencias

FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FOLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
992	**0**	**Integración al Sistema de Gestión de Calidad**	**DICIEMBRE 2007**

ANEXOS
N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO:	P-DGDS-20
		EMISIÓN:	DICIEMBRE 2007
		No. DE REVISIÓN:	0
		PÁGINA:	1 de 1

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Taller Escuelas para Padres

OBJETIVO GENERAL

Asesorar al núcleo familiar, sobre el manejo de problemáticas que afectan su adecuada dinámica, a través de la capacitación, donde son fomentados los hábitos que enriquecen a los individuos en su dimensión personal, familiar, laboral y social.

ALCANCE

Aplica a padres de familia, estudiantes de nivel básico y medio superior.

RESPONSABILIDADES

- **Responsable del Programa:** Coordinar y programar los cursos de capacitación requeridos por la ciudadanía instituciones educativas, a través de la gestoría con Dependencias Gubernamentales u Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), que correspondan.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-DGDD-02 Manual de Planeación de la Calidad
P-GC-05 Acciones Correctivas y Preventivas
P-GC-07 Control de Servicio No Conforme

Elaboró	Revisó	Aprobó
Rubén L. Hernández Contreras **Responsable del Programa Taller "Escuela para Padres"**	María del Rosario Barbosa Hernández **Subdirectora de Servicios Educativos**	Federico Rubio Flores **Representante de la Alta Dirección**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Taller Escuela para Padres

DEFINICIONES

ONG's: Organizaciones No Gubernamentales.

FORMATOS APLICABLES

F01- P-DGDS-20 Registro de Participantes.
F02- P-DGDS-20 Programación de Talleres.
F03- P-DGDS-20 Lista de Asistencia.
F04 -P-DGDS-20 Formato de Evaluación.
F05- P-DGDS-20 Encuesta de Satisfacción

Rubén L. Hernández Contreras
Responsable del Programa "Taller Escuela para Padres"

FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Taller Escuela para Padres

DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
Responsable del Programa	1	Recibe solicitud por escrito, vía correo electrónico y/o vía telefónica, para impartir el taller.
	2	Revisa la solicitud para verificar que el taller solicitado sea viable de ser otorgado, así como también éste se lleve a cabo en las fechas y horas acordadas. **No:** Se dan a escoger otras opciones o bien, se apertura otro taller de acuerdo a la demanda que se generada. **Si:** Existen talleres de acuerdo a lo solicitado, se le da el seguimiento para su programación.
	3	Revisa catálogo de Dependencias Gubernamentales y ONG's, para contar con su apoyo para impartir el taller solicitado.
	4	Genera oficio dirigido a la Dependencia Gubernamental y/o ONG's, que impartirá el taller con base a la información contenida en el **F01- P-DGDS-20** Registro de Participantes.
	5	Confirma con la Dependencia Gubernamental y/o ONG's, mediante un oficio o vía telefónica, para la impartición del taller solicitado.
	6	Informa a CRM que se impartirá el taller mediante un oficio y **F02- P-DGDS-20** Programación del Talleres, para que dicha área brinde seguimiento a lo requerido.
	7	Se informa al peticionario las características del taller (hora, fecha, lugar, instructor, etc.), con el objeto de recibir su confirmación, ya sea vía telefónica u oficio.
	8	Difunde, en la realización del taller, material informativo sobre los talleres que se imparten (trípticos, volantes, póster etc.)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Taller Escuela para Padres

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA
	9	Asegura que se lleve a cabo la realización del taller de acuerdo al **F02-P-DGDS-20** Programación de Talleres. **NOTA:** Verifica que el material y las instalaciones sean las adecuadas.
	10	Proporciona **F03 P-DGDS-20** Lista de Asistencia, al ponente para el registro de los participantes.
	10	Asegura que se lleve acabo **F04- P-DGDS-20** Formato de Evaluación del Taller y analiza los resultados para ver la demanda que se tiene en cada uno.
	11	Elabora y entrega reconocimientos a los participantes que cumplan con el 80% de asistencias de acuerdo al **F03P-DGDS-20** Lista de Asistencia.
	12	Aplica **F05 P-DGDS-20** Encuesta de Satisfacción, al término del taller para establecer criterios de adaptación.
	13	Realiza informe mensual indicadores a la Subdirección de Servicios Educativos.

Rubén L. Hernández Contreras
Responsable del Programa "Taller Escuela para Padres"

FIRMA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Taller Escuela para Padres

CONTROL DE CAMBIOS

FOLIO DE SOLICITUD	REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	0	Integración al Sistema de Gestión de Calidad	DICIEMBRE 2007

ANEXOS

N/A